

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu alat ukur atau instrumen, pengumpul data harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga data yang diperoleh dari pengukuran jika diolah tidak memberikan hasil yang menyesatkan. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 11.0.

4.1.1. Hasil Uji Validitas

1. Pengujian Validitas Atribut Pelayanan

Atribut Pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan kepercayaan dan 3 butir pertanyaan evaluasi. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disusun seperti tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Pelayanan

Butir	r-xy	r tabel	Ket.
bi1	0,761	0,1965	Valid
bi2	0,773	0,1965	Valid
bi3	0,748	0,1965	Valid
ei1	0,639	0,1965	Valid
ei2	0,816	0,1965	Valid
ei3	0,713	0,1965	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2006 (Lampiran 3)

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.1 di atas (lampiran 3) menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir (r-xy) yang lebih besar dari koefisien korelasi tabel (0,1965). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan Atribut Pelayanan dapat dinyatakan valid

2. Pengujian Validitas Atribut keamanan

Atribut keamanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan kepercayaan dan 3 butir pertanyaan evaluasi. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dapat disusun seperti tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Atribut keamanan

Butir	r-xy	r tabel	Ket.
bi1	0,621	0,1965	Valid
bi2	0,771	0,1965	Valid
bi3	0,752	0,1965	Valid
ei1	0,781	0,1965	Valid
ei2	0,611	0,1965	Valid
ei3	0,769	0,1965	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2006 (Lampiran 3)

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.2 di atas (lampiran 3) menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir (r-xy) yang lebih besar dari koefisien korelasi tabel (0,1965). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan Atribut keamanan dapat dinyatakan valid.

3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Atribut kenyamanan

Atribut kenyamanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan kepercayaan dan 3 butir pertanyaan evaluasi. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dapat disusun seperti tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Atribut kenyamanan

Butir	r-xy	r tabel	Ket.
bi1	0,443	0,1965	Valid
bi2	0,390	0,1965	Valid
bi3	0,468	0,1965	Valid
ei1	0,664	0,1965	Valid
ei2	0,695	0,1965	Valid
ei3	0,591	0,1965	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2006(Lampiran 3)

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.3 di atas (lampiran 3) menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir (r_{xy}) yang lebih besar dari koefisien korelasi tabel (0,1965). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan Atribut kenyamanan dapat dinyatakan valid.

4. Pengujian Validitas Atribut fasilitas

Atribut fasilitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan kepercayaan dan 3 butir kepercayaan evaluasi. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disusun seperti tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Atribut fasilitas

Butir	r_{xy}	r tabel	Ket.
bi1	0.758	0.1965	Valid
bi2	0.666	0.1965	Valid
bi3	0.626	0.1965	Valid
ei1	0.708	0.1965	Valid
ei2	0.661	0.1965	Valid
ei3	0.589	0.1965	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2006 (Lampiran 3)

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.4 di atas (lampiran 3) menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir (r_{xy}) yang lebih besar dari koefisien korelasi tabel (0,1965). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan Atribut Fasilitas dapat dinyatakan valid.

4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan seberapa besar konsistensi hasil jawaban kuesioner apabila digunakan untuk mengukur data yang sama pada waktu yang berbeda. Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Atribut	Koefisien Alpha Cronbach	Critical Value	Keterangan
Pelayanan	0,8305	0,6	Reliabel
Keamanan	0,8066	0,6	Reliabel
Kenyamanan	0,6223	0,6	Reliabel
Fasilitas	0,7410	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2006 (Lampiran 3)

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa seluruh atribut yang terdiri dari atribut pelayanan, keamanan, kenyamanan dan fasilitas mempunyai koefisien Alpha Cronbach yang lebih besar dari nilai kritis (0,6). Dengan demikian kuesioner ini telah memiliki tingkat keandalan, artinya hasil perolehan data ini akan konsisten apabila dilakukan pengukuran pada waktu yang berbeda.

4.2. Analisis Deskriptif

Analisis ini mengemukakan data-data konsumen seperti karakteristik konsumen yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan serta penilaian sikap konsumen terhadap atribut pada jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA.

4.2.1. Analisis Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisa dalam penelitian ini meliputi, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk atau jasa, hal ini berkaitan dengan tingkat kepentingan masing-masing jenis kelamin. Dari hasil angket yang telah disebarkan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	60	60%
Wanita	40	40%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa 60% responden berjenis kelamin pria dan 40% responden berjenis kelamin wanita. Kenyataan ini menunjukkan bahwa konsumen yang menggunakan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA trayek Yogyakarta – Mataran didominasi oleh laki-laki. Hal ini disebabkan karena pria memiliki tingkat aktivitas dan mobilitas yang tinggi, baik dalam melaksanakan tugas-tugas atas pekerjaannya maupun kegiatan yang bersifat pribadi.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan sikap konsumen karena pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan sehingga akan mempengaruhi persepsi dalam menentukan obyek. Tabel 4.7 menunjukkan usia responden.

Tabel 4.7
Umur Responden

UMUR	JUMLAH	PERSENTASE
15 – 25 tahun	30	30%
26 – 35 tahun	36	36%
36 tahun keatas	34	34%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2006

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden pengguna jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA mayoritas berusia antara 26 - 35 tahun, yaitu sebanyak 36 orang atau 36 %. Sedangkan distribusi usia yang lain yaitu usia 36 tahun keatas sebanyak 34 orang atau 34%, dan terakhir berusia antara 15 - 25 tahun sebanyak 30 orang atau 30%.

Kenyataan menunjukkan bahwa konsumen adalah berusia produktif. Hal ini berarti jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA lebih disukai oleh konsumen yang berusia produktif, dimana responden ini merupakan konsumen terbesar yang menggunakan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA. Dalam usia produktif banyak kebutuhan-kebutuhan seperti kebutuhan sarana transportasi yang handal, nyaman dan aman.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan sikap konsumen karena pengalaman dan tingkat pengetahuan seseorang akan mempengaruhi perilaku konsumen. Tabel 4.8 menunjukkan pendidikan terakhir responden.

Tabel 4.8
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
SD	3	3%
SMP	8	8%
SLTA	49	49%
Sarjana	40	40%
Lainnya	0	0
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2006

Dari tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa pendidikan responden mayoritas adalah tamatan SLTA yaitu sebanyak 49 orang atau 49%. Sedangkan distribusi tingkat pendidikan yang lain yaitu tamatan Sarjana sebanyak 40 orang atau 40%, SLTP sebanyak 8 orang atau 8%, dan hanya 3 responden atau 3% yang berpendidikan SD, serta tidak ada yang berpendidikan lain-lain.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA adalah berpendidikan menengah keatas. Hal ini disebabkan karena orang yang berpendidikan tinggi selalu termotivasi untuk menggunakan jasa transportas yang dapat diandalkan baik dalam hal pelayanan, keamanan, kenyamanan maupun kelengkapan fasilitas yang diberikan.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan merupakan faktor yang dapat menentukan sikap konsumen dalam memilih jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA. Hal ini disebabkan karena jenis pekerjaan berhubungan langsung dengan tingkat

kepentingan pada jenis pekerjaan yang ditekuninya. Tabel 4.9 menunjukkan pekerjaan responden.

Tabel 4.9
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	18	18%
PNS	13	13%
Swasta	33	33%
Wiraswasta	26	26%
ABRI / Pensiunan	4	4%
Lain-lain	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Dari tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden mayoritas adalah Pegawai swasta, yaitu sebanyak 33 orang atau 33%. Sedangkan distribusi tingkat pekerjaan yang lain yaitu wiraswasta sebanyak 26 orang atau 26%, pelajar/mahasiswa sebanyak 18 orang atau 18%, pegawai negeri sebanyak 13 orang atau 13%, lain-lain sebanyak 6 orang atau 6% , dan terakhir adalah konsumen yang mempunyai pekerjaan ABRI/ Pensiunan yaitu sebanyak 4 orang atau 4%.

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen pengguna jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA adalah pegawai swasta, hal ini disebabkan konsumen ini sangat membutuhkan sekali sarana transportasi yang mampu memberikan kepuasan guna menunjang pekerjaan yang ditekuninya, selain itu responden yang mempunyai pekerjaan swasta cenderung memiliki pekerjaan tetap, sehingga tingkat kemampuan / daya beli terhadap jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA lebih tinggi jika dibandingkan dengan responden yang mempunyai pekerjaan lain.

e) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan sikap konsumen dalam memilih jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA. Responden yang berpendapatan rendah cenderung memilih jasa transportasi yang tarifnya lebih terjangkau, sedangkan responden yang berpendapatan tinggi cenderung mementingkan kualitas pelayanan yang baik dan harga sebagai alternatif kedua. Tabel 4.10 menunjukkan distribusi tingkat pendapatan responden.

Tabel 4.10
Tingkat Penghasilan Responden

Tingkat Penghasilan	Jumlah	Persentase
< Rp.350.000	0	0%
Rp.351.000 - 650.000	16	16%
Rp.651.000 - 950.000	30	30%
Rp.951.000 - 1.250.000	37	37%
> Rp.1.250.000	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Dari tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa tingkat penghasilan responden mayoritas antara Rp.951.000 – Rp.1.250.000 sebanyak 37 orang atau 37%. Sedangkan distribusi tingkat penghasilan antara Rp.651.000,-Rp.950.000 sebanyak 30 orang atau 30%, responden yang penghasilan lebih dari Rp.1.250.000 sebanyak 17 orang atau 17%, responden yang penghasilan antara Rp 351.000 – Rp.650.000 adalah sebanyak 16 orang atau 16% dan tidak ada responden yang berpendapatan kurang dari Rp.350.000.

Dari distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan maka dapat diartikan bahwa konsumen jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA mayoritas berpendapatan cukup, hal ini menunjukkan

bahwa konsumen telah memiliki kemampuan yang cukup untuk melakukan keputusan pembelian terhadap jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA.

4.2.2. Urutan Pertimbangan Dalam Memilih Jasa Transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA Trayek Yogyakarta – Mataram

Berikut ini disajikan tentang urutan pertimbangan konsumen dalam memilih jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA sebagai sarana untuk melakukan kegiatan mobilitas atau transportasi jurusan Yogyakarta – Mataram.

Tabel 4.11
Urutan Pertimbangan dalam Memilih Jasa Transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA Trayek Yogyakarta - Mataram

Tingkat Pendapatan	Jumlah	Persentase
Pelayanan	22	22%
Keamanan	55	55%
Kenyamanan	13	13%
Fasilitas	11	11%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa urutan pertimbangan konsumen dalam memilih jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA, mulai dari prioritas pertama sampai dengan urutan terakhir dari 4 kelompok atribut yang dipertimbangkan. Pada tabel tersebut atribut keamanan menjadi prioritas utama terbesar yang dipilih konsumen yaitu sebesar 55% dari keseluruhan jumlah sampel. Selanjutnya atribut pelayanan menjadi prioritas kedua yaitu sebesar 22%, atribut kenyamanan sebagai prioritas ketiga yaitu sebesar 13%, dan terakhir atribut fasilitas yaitu sebesar 11%.

Hal ini disebabkan karena image konsumen terhadap keamanan ketika menggunakan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA sangat baik, dimana dari pihak manajemen juga telah memberikan disiplin kerja pada karyawannya yang sangat baik, terutama dalam memberikan keamanan bagi penumpangnya. Banyak peraturan-peraturan yang diberlakukan bagi sopir dan krunya seperti tidak memperbolehkan minum yang beralkohol, sikap ugal-ugalan, dan lain sebagainya sehingga betul-betul keamanan dalam perjalanan lebih terjaga. Dan hal ini terbukti dari sedikitnya kasus-kasus kecelakaan atau kasus-kasus yang lain yang menimpa jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA.

4.2.3. Analisis Fishbein

Analisa Fishbein merupakan model analisis multi atribut yang mengemukakan bahwa sikap responden terhadap obyek tertentu didasarkan pada tingkat kepercayaan bahwa obyek yang diteliti. Dari hasil analisis ini diharapkan dapat diketahui bagaimana peranan seorang manajer dalam pengambilan keputusan.

Sebelum mengukur sikap konsumen dalam pengambilan keputusan, terlebih dahulu dilakukan pengukuran tingkat kepercayaan konsumen terhadap atribut-atribut yang melekat pada jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta, dengan memberi bobot believe. Terdapat beberapa atribut yang menjadi bahan pertimbangan, atribut tersebut meliputi pelayanan, keamanan, fasilitas akses dan kamar akses. Langkah-langkah yang ditempuh untuk analisa fishbein pada kasus jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA sebagai berikut:

a) **Menentukan Keyakinan Konsumen Terhadap Atribut-Atribut Jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA (bi)**

Untuk menentukan bobot skor keyakinan maka langkah yang ditempuh adalah menghitung jumlah jawaban atas pertanyaan yang diberikan berdasarkan tingkat kepercayaan. Tabel berikut ditunjukkan jumlah jawaban berdasarkan tingkat kepercayaan pada masing-masing atribut.

Tabel 4.12

Tabel Jumlah Jawaban Berdasarkan tingkat kepercayaan

Atribut	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
Pelayanan	63	149	72	13	3	300
Keamanan	90	152	41	15	2	300
Kenyamanan	86	112	79	21	2	300
Fasilitas	37	118	124	14	7	300

Sumber : Data Primer yang diolah, 2006

Dari hasil jawaban konsumen seperti pada tabel 4.12 kemudian dikalikan dengan bobot atas jawaban tersebut, dengan ketentuan sebagai berikut:

STS = skor 1

TS = skor 2

N = skor 3

S = skor 4

SS = skor 5

Sehingga diperoleh hasil perkalian atas jumlah jawaban dengan bobot skor, dan akhirnya dapat diketahui rata-rata tertimbang bobot kepercayaan (bi) seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.13.
Skor tingkat Kepercayaan konsumen (bi)

Atribut	SS*5	S*4	N*3	TS*2	STS*1	Total	Jumlah Responden	Jumlah Butir	Indek bi
Pelayanan	315	596	216	26	3	1156	100	3	3.85
Keamanan	450	608	123	30	2	1213	100	3	4.04
Kenyamanan	430	448	237	42	2	1159	100	3	3.86
Fasilitas	185	472	372	28	7	1064	100	3	3.55

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan hasil tingkat keyakinan konsumen di atas dapat diketahui bahwa keyakinan tertinggi konsumen adalah karena atribut keamanan (4,04), dan selanjutnya diikuti keyakinan pada atribut kenyamanan, pelayanan dan fasilitas.

b) Menentukan Skor Evaluasi (ei)

Untuk menentukan bobot evaluasi ini langkah pertama adalah menghitung jumlah jawaban pada masing-masing atribut berdasarkan urutan kepentingan konsumen. Hasil perhitungan tersebut dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.14
Jumlah jawaban berdasarkan Evaluasi

Atribut	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
Pelayanan	72	149	72	6	1	300
Keamanan	88	140	52	19	1	300
Kenyamanan	66	140	45	30	19	300
Fasilitas	80	106	80	31	3	300

Sumber : Data Primer yang diolah, 2006

Dari jumlah hasil jawaban atas masing-masing atribut selanjutnya dikalikan dengan skor masing-masing dengan ketentuan :

STS = skor 1

TS = skor 2

N = skor 3

S = skor 4

SS = skor 5

Sehingga diperoleh hasil perhitungan atas skor dengan jumlah jawaban yang menghasilkan bobot evaluasi pada masing-masing atribut dan dapat ditunjukkan dengan tabel 4.15.

Tabel 4.15
Hasil perkalian skor dengan Jawaban Evaluasi

Atribut	SS*5	S*4	N*3	TS*2	STS*1	Total	Jumlah Responden	Jumlah Butir	Indek ei
Pelayanan	360	596	216	12	1	1185	100	3	3.95
Keamanan	440	560	156	38	1	1195	100	3	3.98
Kenyamanan	330	560	135	60	19	1104	100	3	3.68
Fasilitas	400	424	240	62	3	1129	100	3	3.76

Sumber : Data Primer yang diolah, 2002

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa penilaian konsumen berdasarkan indek evaluasi, atribut keamanan merupakan atribut yang paling dinilai baik oleh konsumen dengan indek evaluasi sebesar 3,98. Sedangkan atribut pelayanan (3,95), atribut fasilitas (3,76), dan atribut kenyamanan (3,68) merupakan urutan berikutnya. Namun demikian berdasarkan rata-rata indek ei di atas 3 maka responden telah memberikan penilaian yang baik pada seluruh atribut berdasarkan tingkat evaluasi.

c) Menentukan Indeks Sikap Konsumen (Ao)

Setelah dilakukan perhitungan rata-rata skor kepercayaan (bi) dan skor evaluasi (ei) maka dapat dihitung besarnya indeks sikap konsumen pada masing-masing atribut. Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan indeks sikap konsumen adalah :

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

Dengan rumus di atas maka dapat ditampilkan hasil perkalian antara skor kepercayaan bi dengan skor evaluasi ei.

Tabel 4.16
Indeks Sikap Konsumen

Atribut	Skor Belief (bi)	Skor Evaluasi (ei)	Sikap Konsumen
Pelayanan	3.85	3.95	15.22
Keamanan	4.04	3.98	16.11
Kenyamanan	3.86	3.68	14.22
Fasilitas	3.55	3.76	13.35
			58.89

Sumber : Data Primer yang diolah, 2006

Dari hasil perhitungan indeks sikap konsumen pengguna jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA dapat diketahui besarnya indeks konsumen (A_o) adalah sebesar 58,89. Untuk menginterpretasikan besarnya indeks sikap tersebut termasuk dalam kategori baik atau tidak baik maka dapat dilakukan perhitungan interval kelas berdasarkan nilai terendah dan tertinggi seperti pada tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.17
Menentukan Interval kelas Indeks Sikap

Atribut	Rentang Terendah			Rentang Tertinggi		
	Skor believe terendah	Skor Evaluasi (ei)		Skor believe Tertinggi	Skor Evaluasi (ei)	
Pelayanan	1	3.95	3.95	5.00	3.95	19.75
Keamanan	1	3.98	3.98	5.00	3.98	19.92
Kenyamanan	1	3.68	3.68	5.00	3.68	18.40
Fasilitas	1	3.76	3.76	5.00	3.76	18.82
			15.38			76.88

Sumber : Data primer diolah, 2006

Dari tabel 4.17 di atas terlihat bahwa skor maksimum sebesar 76,88 dan dibulatkan menjadi 77 dan skor minimum sebesar 15,38 dan dibulatkan menjadi 15, dengan membagi menjadi kelas interval maka dapat disusun interval kelas sebagai berikut:

Nilai terendah : 15

Nilai tertinggi : 76

$$\text{Interval} = \frac{77-15}{5} = 12,4$$

Sehingga diperoleh kelas interval sebagai berikut :

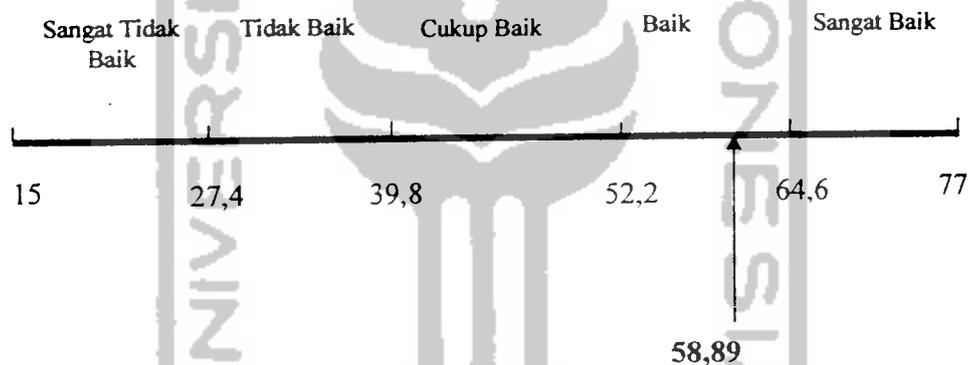
Skor 15 – 27,4 = Sangat tidak baik

Skor 27,5 – 39,7 = Tidak baik

Skor 39,8 – 52,5 = Cukup baik

Skor 52,6 – 64,6 = Baik

Skor 64,7 – 77 = Sangat baik



Gambar 4.1 Interval Kelas Indeks Sikap (Husein Umar, 2002 : 444)

Berdasarkan gambar 4.1 di atas berarti sikap konsumen terhadap atribut jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA adalah **Baik** dengan skor 58,89. Hal ini terlihat dari besarnya indeks sikap tersebut berada pada range antara 52,2 sampai 64,6. Sedangkan sikap konsumen terhadap atribut keamanan merupakan sikap yang paling tinggi dengan indeks sikap sebesar 16,11. Sedangkan atribut pelayanan (15,22), kenyamanan (14,22), dan fasilitas (13,35) secara berurutan merupakan atribut yang dinilai baik oleh konsumen.

Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa sikap konsumen adalah positif terhadap atribut-atribut yang ditawarkan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA terbukti.

4.3. Analisis Chi-Square

Hasil perhitungan metode ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan sikap konsumen terhadap produk jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA jurusan Yogyakarta - Mataram berdasarkan karakteristik responden. Untuk melakukan analisis Chi Square ini digunakan alat bantu komputer dengan program pengolahan data SPSS (Statistic Program For Sosial Science) Versi 11.0

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fh)^2}{fh}$$

Keterangan :

X^2 : Tes statistic kai kuadrat

fh : Frekuensi teoritis yang diharapkan

fo : Frekuensi hasil observasi

Langkah-langkah pengujian analisis Chi Square adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dan mengolah data hasil kuesioner yang telah disebar dalam bentuk tabel sebagai frekuensi observasi (fo).
2. Menghitung fh atau frekuensi harapan $fh = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$
3. Menghitung jumlah X^2 hitung dengan rumus :

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

4. Mencari besar X^2 tabel pada taraf signifikan 5% , $df = (b-1)(k-1)$
5. Menetapkan kriteria pengujian, yaitu :

Ho diterima jika X^2 hitung $\leq X^2$ tabel yang berarti tidak perbedaan sikap konsumen pada atribut jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA Yogyakarta berdasarkan karakteristik responden.

Ho ditolak jika X^2 hitung $\geq X^2$ tabel yang berarti terdapat perbedaan sikap konsumen pada atribut jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta berdasarkan karakteristik responden.

1) Perbedaan Sikap Konsumen pada Atribut Pelayanan Berdasarkan Karakteristik Responden.

Dari hasil analisis data dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 10.0 diperoleh hasil analisis *Chi Square* pada Atribut Pelayanan berdasarkan karakteristik responden seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.18

Hasil Uji Chi Square Pada Atribut Pelayanan

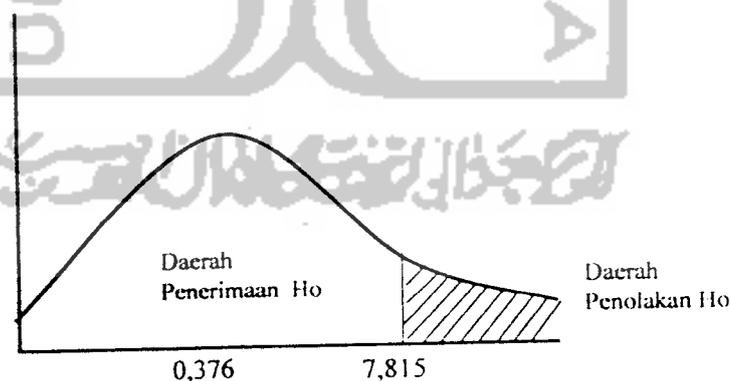
Karakteristik	X^2 Hitung	DF	X^2 tabel	Keterangan
Jenis Kelamin	0,376	3	7,815	Tidak Signifikan
Usia	1,634	6	12,592	Tidak Signifikan
Tingkat Pendidikan	22,888	9	16,919	Signifikan
Pekerjaan	10,343	15	24,996	Tidak Signifikan
Penghasilan	11,911	9	16,919	Tidak Signifikan

Sumber : Data primer diolah, 2006 (Lampiran 4)

Dari tabel 4.19 di atas dapat diketahui sikap konsumen pada Atribut Pelayanan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Dengan berdasarkan perbandingan Chi Square Hitung (X^2_{hitung}) dan Chi Square Tabel (X^2_{tabel}) maka dapat diketahui perbedaan sikap konsumen pada Atribut Pelayanan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta.

a) Konsumen bersikap dalam hal pelayanan berdasarkan jenis kelamin

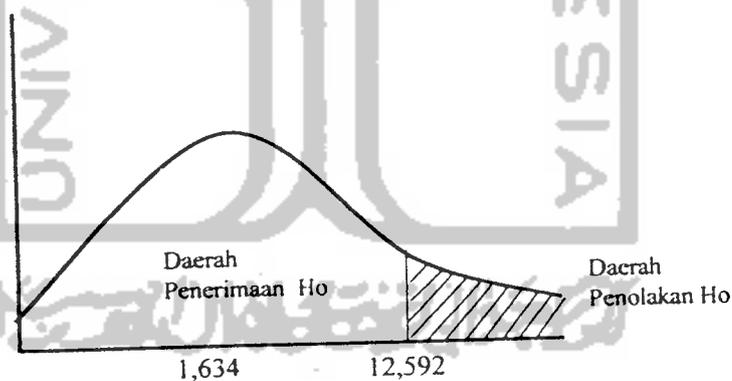
Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.19 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 0,376 < X^2_{tabel} = 7,815$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal pelayanan berdasarkan jenis kelamin. Hal ini disebabkan karena jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA, telah memberikan pelayanan tidak hanya khusus pria saja, tetapi konsumen wanita juga telah merasakan pelayanan yang sama. Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.2. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Pelayanan berdasarkan Jenis Kelamin.

b) Konsumen bersikap dalam hal pelayanan berdasarkan Usia

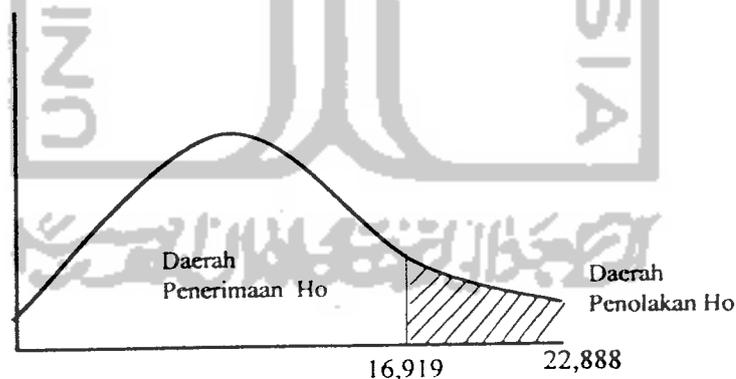
Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.19 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 1,634 < X^2_{tabel} = 12,592$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal pelayanan berdasarkan tingkat usia. Hal ini disebabkan karena jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA dalam memberikan pelayanan kepada konsumen telah disukai oleh seluruh responden baik yang berusia muda, dewasa maupun responden yang berusia tua. Hal ini disebabkan karena karyawan yang bekerja di jasa transportasi tersebut selalu bersikap perhatian, ramah, akrab. Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.3. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Pelayanan berdasarkan Usia.

- c) Konsumen bersikap dalam hal pelayanan berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

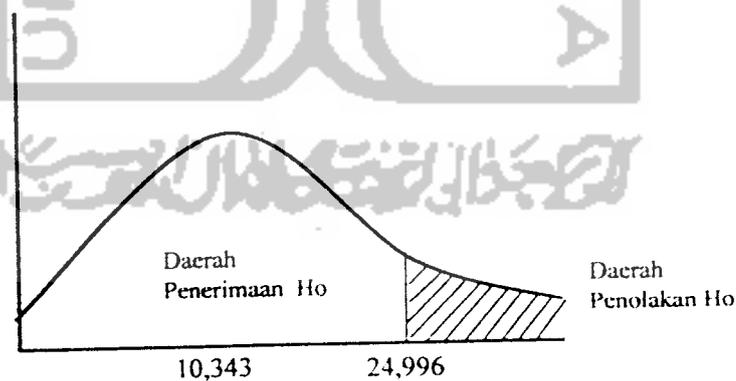
Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.19 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 22,888 > X^2_{tabel} = 16,919$, maka H_0 ditolak berarti ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal pelayanan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir. Hal ini disebabkan karena konsumen yang berpendidikan tinggi lebih kritis dalam menilai dan memilih jasa transportasi dilihat dari segi pelayanannya dibandingkan dengan konsumen yang berpendidikan lebih rendah. Konsumen yang berpendidikan tinggi cenderung memilih jasa transportasi yang menawarkan pelayanan yang cepat dan memuaskan baik pelayanan saat pembelian tiket sampai pelayanan kondektur kepada penumpang. Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.4. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Pelayanan berdasarkan Tingkat Pendidikan.

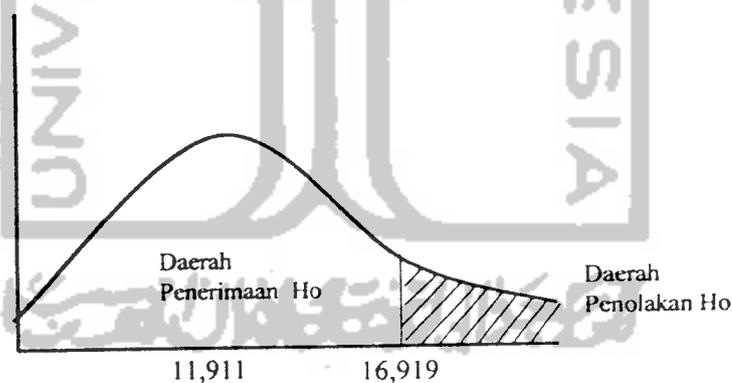
d) Konsumen bersikap dalam hal pelayanan berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.19 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 10,343 < X^2_{tabel} = 24,996$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal pelayanan berdasarkan pekerjaan. Hal ini disebabkan seorang pegawai swasta sangat membutuhkan jasa transportasi sebagai untuk menunjang aktivitasnya, begitu juga untuk konsumen yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri, swasta, pensiunan dan wiraswasta, tentu sangat membutuhkan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA tersebut. Jadi jasa transportasi telah mampu memberikan kepuasan bagi seluruh konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan jenis pekerjaannya masing-masing, sehingga pelayanan ini dapat diterima oleh semua konsumen dari golongan pekerjaan atau profesi tersebut diatas. Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.5. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Pelayanan berdasarkan Pekerjaan.

- e) Konsumen bersikap dalam hal pelayanan berdasarkan Tingkat Penghasilan Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.19 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 11,911 < X^2_{tabel} = 16,919$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal pelayanan berdasarkan tingkat penghasilan. Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh konsumen memperhitungkan terlebih dahulu penghasilan (uang saku) dan pengeluaran yang ada. Jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA ditawarkan dengan tarif yang murah dan pelayanan yang memuaskan, sehingga konsumen yang mempunyai pendapatan tinggi maupun rendah memberikan penilaian yang sama terhadap atribut pelayanan berdasarkan tingkat penghasilannya. Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut.



Gambar 4.6. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Pelayanan berdasarkan Penghasilan.

2) **Perbedaan Sikap Konsumen pada Atribut keamanan Berdasarkan Karakteristik Responden.**

Dari hasil analisis data dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 10.0 diperoleh hasil analisis *Chi Square* pada atribut keamanan berdasarkan karakteristik responden seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.19

Hasil Uji Chi Square Pada Atribut keamanan

Karakteristik	X ² Hitung	DF	X ² tabel	Keterangan
Jenis Kelamin	4,460	3	7,815	Tidak Signifikan
Usia	11,356	6	12,592	Tidak Signifikan
Tingkat Pendidikan	7,338	9	16,919	Tidak Signifikan
Pekerjaan	57,362	15	24,996	Signifikan
Penghasilan	12,190	9	16,919	Tidak Signifikan

Sumber : Data primer diolah, 2006 (Lampiran 4)

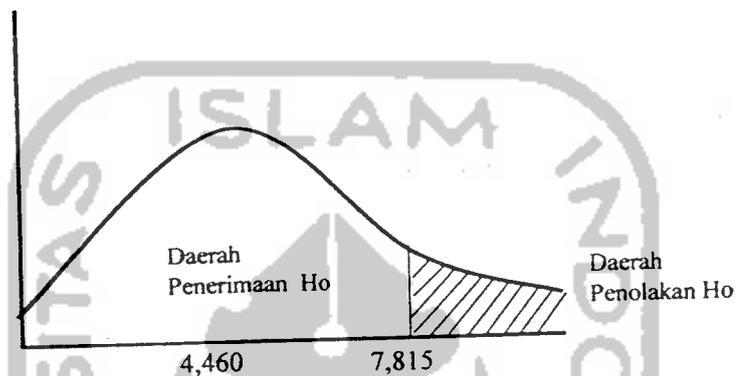
Dari tabel 4.20 di atas dapat diketahui sikap konsumen pada atribut keamanan pada jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan. Dengan berdasarkan perbandingan Chi Square Hitung (X^2_{hitung}) dan Chi Square Tabel (X^2_{tabel}) maka dapat diketahui perbedaan sikap konsumen pada atribut keamanan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta.

a) Konsumen bersikap dalam hal keamanan berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.20 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 4,460 < X^2_{tabel} = 7,815$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal keamanan berdasarkan jenis

kelamin. Hal ini disebabkan karena jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA memberikan jaminan keamanan kepada setiap konsumen tanpa membedakan jenis kelaminnya.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

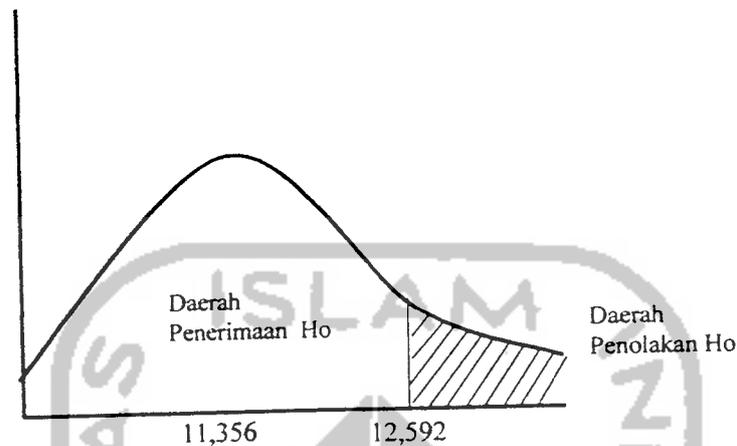


Gambar 4.7. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Keamanan berdasarkan Jenis Kelamin.

b) Konsumen bersikap dalam hal keamanan berdasarkan Usia

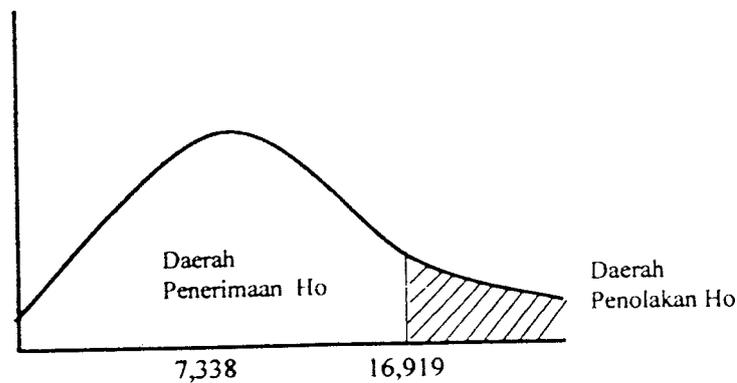
Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.20 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 11,356 < X^2_{tabel} = 12,592$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal keamanan berdasarkan tingkat usia. Hal ini disebabkan karena jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA memberikan jaminan keamanan kepada setiap konsumen baik yang berusia muda maupun tua diperlakukan dengan sama sehingga konsumen merasa aman dari gangguan dalam menggunakan jasa transportasi bus PO. SAFARI DHARMA RAYA.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.8. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Keamanan berdasarkan Usia.

- c) Konsumen bersikap dalam hal keamanan berdasarkan Pendidikan Terakhir Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.20 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 7,338 < X^2_{tabel} = 16,919$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal keamanan berdasarkan tingkat pendidikan. Dengan demikian konsumen yang berpendidikan tinggi maupun rendah telah memberikan penilaian yang sama terhadap atribut keamanan. Hal ini disebabkan pihak jasa transportasi bus PO. SAFARI DHARMA RAYA memberikan jaminan keamanan dan perlindungan terhadap penumpang maupun barang yang dibawa penumpang.
- Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

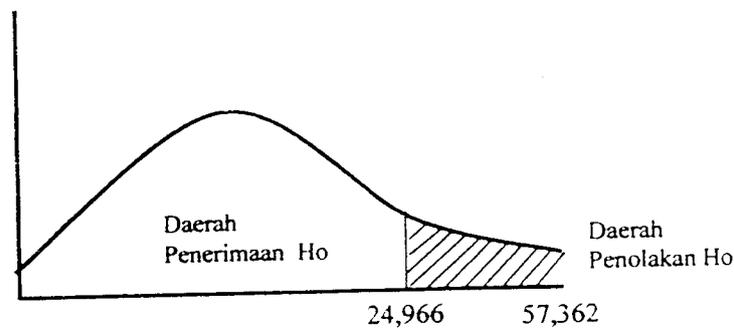


Gambar 4.9. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Keamanan berdasarkan Tingkat Pendidikan.

d) Konsumen bersikap dalam hal keamanan berdasarkan Pekerjaan

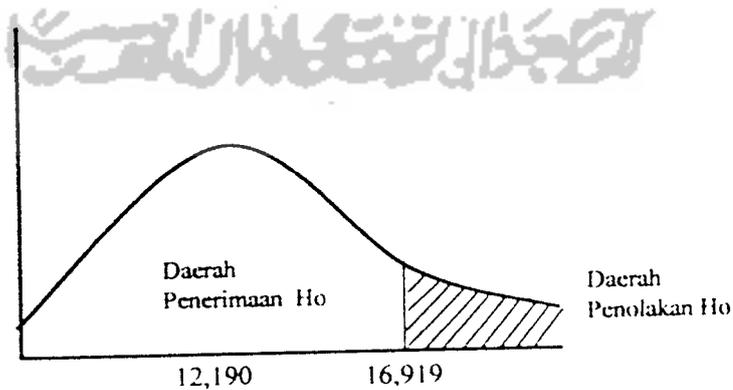
Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.20 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 57,362 > X^2_{tabel} = 24,996$, maka H_0 ditolak berarti ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal keamanan berdasarkan pekerjaan. Hal ini disebabkan karena konsumen yang mempunyai pekerjaan swasta lebih memilih jasa transportasi yang memberikan jaminan keamanan, khususnya jaminan keamanan terhadap barang bawaannya dibandingkan mahasiswa. Konsumen PNS atau swasta biasanya membawa barang – barang penting (surat – surat berharga) yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.10. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Keamanan berdasarkan Pekerjaan.

- e) Konsumen bersikap dalam hal keamanan berdasarkan Tingkat Penghasilan Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.20 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 12,190 < X^2_{tabel} = 16,919$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal keamanan berdasarkan tingkat penghasilan. Hal ini berarti konsumen yang berpenghasilan rendah maupun tinggi telah memberikan penilaian yang sama terhadap atribut keamanan berdasarkan tingkat penghasilannya. Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.11. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Keamanan berdasarkan Penghasilan.

3) Perbedaan Sikap Konsumen pada Atribut kenyamanan Berdasarkan Karakteristik Responden.

Dari hasil analisis data dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 10.0 diperoleh hasil analisis *Chi Square* pada atribut kenyamanan berdasarkan karakteristik responden seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Chi Square Pada Atribut kenyamanan

Karakteristik	X^2 Hitung	DF	X^2 tabel	Keterangan
Jenis Kelamin	8,896	3	7,815	Signifikan
Usia	11,702	6	12,592	Tidak Signifikan
Tingkat Pendidikan	7,394	9	16,919	Tidak Signifikan
Pekerjaan	7,904	15	24,996	Tidak Signifikan
Penghasilan	9,614	9	16,919	Tidak Signifikan

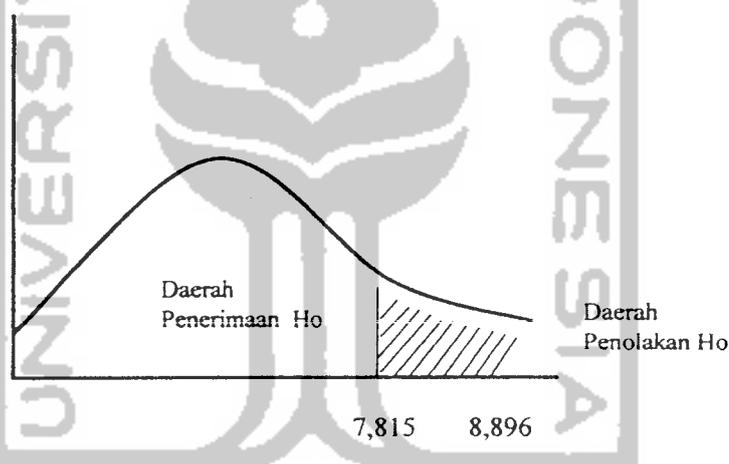
Sumber : Data primer diolah, 2006 (Lampiran 4)

Dari tabel 4.21 di atas dapat diketahui sikap konsumen pada atribut kenyamanan pada jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Dengan berdasarkan perbandingan Chi Square Hitung (X^2_{hitung}) dan Chi Square Tabel (X^2_{tabel}) maka dapat diketahui perbedaan sikap konsumen pada atribut kenyamanan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta.

- a) Konsumen bersikap dalam hal kenyamanan berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.21 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 8,896 > X^2_{tabel} = 7,815$, maka H_0 ditolak berarti ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal kenyamanan berdasarkan jenis kelamin. Konsumen yang berjenis kelamin perempuan cenderung memilih jasa transportasi bus yang menawarkan kebersihan ruangan dan kenyamanan tempat duduk dibandingkan konsumen laki – laki yang cenderung mengabaikan faktor kebersihan.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



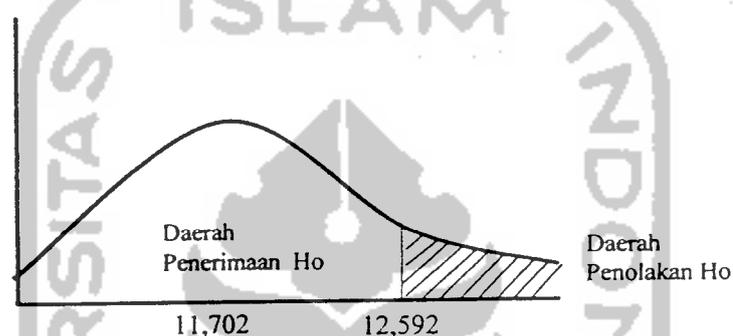
Gambar 4.12. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Kenyamanan berdasarkan Jenis Kelamin.

- b) Konsumen bersikap dalam hal kenyamanan berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.21 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 11,702 < X^2_{tabel} = 12,592$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal kenyamanan berdasarkan tingkat usia. Dengan demikian konsumen tua maupun muda telah

memberikan penilaian yang sama terhadap atribut kenyamanan. Hal ini disebabkan pihak PO. SAFARI DHARMA RAYA selalu menjaga kebersihan armadanya dan mengatur jarak tempat duduk satu dengan yang lain sehingga konsumen tua maupun muda merasa nyaman apabila menggunakan jasa transportasi bus PO. SAFARI DHARMA RAYA.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

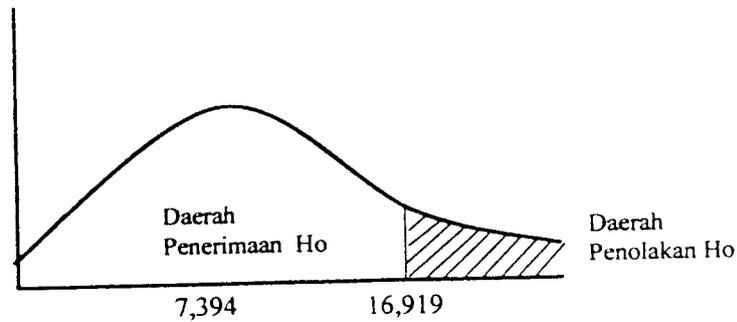


Gambar 4.13. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Kenyamanan berdasarkan Usia.

c) Konsumen bersikap dalam hal kenyamanan berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.21 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 7,394 < X^2_{tabel} = 16,919$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal kenyamanan berdasarkan pendidikan terakhir. Hal ini berarti kenyamanan telah dapat diterima oleh semua konsumen dari berbagai tingkat pendidikannya.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

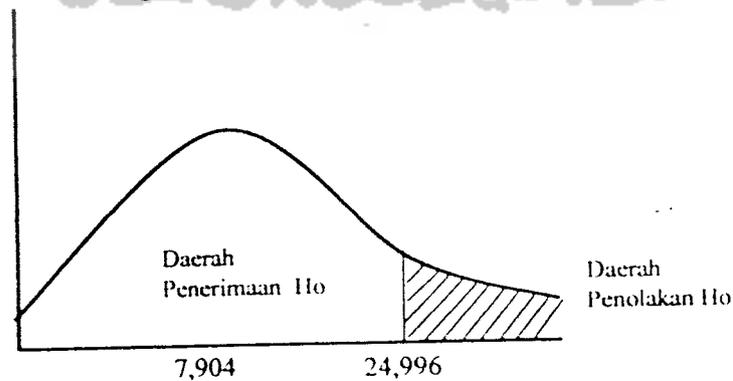


Gambar 4.14. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Kenyamanan berdasarkan Pendidikan.

d) Konsumen bersikap dalam hal kenyamanan berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.21 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 7,904 < X^2_{tabel} = 24,996$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal kenyamanan berdasarkan pekerjaan. Pekerjaan seseorang tidak mempengaruhi pembentukan sikap konsumen dalam hal kenyamanan yang ditawarkan oleh pengelola jasa transportasi bus PO. SAFARI DHARMA RAYA. Hal ini disebabkan pihak pengelola memberikan kenyamanan yang sama kepada setiap konsumen tanpa membedakan profesinya.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

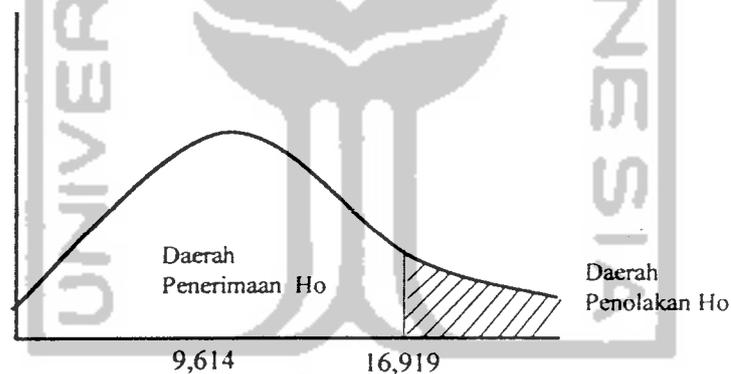


Gambar 4.15. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Kenyamanan berdasarkan Pekerjaan.

- e) Konsumen bersikap dalam hal kenyamanan berdasarkan Tingkat Penghasilan

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.21 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 9,614 < X^2_{tabel} = 16,919$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal kenyamanan berdasarkan tingkat penghasilan. Sehingga kenyamanan telah dapat diterima oleh konsumen dari berbagai tingkat penghasilan.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.16. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Kenyamanan berdasarkan Penghasilan

4) Perbedaan Sikap Konsumen pada Atribut Fasilitas Berdasarkan Karakteristik Responden.

Dari hasil analisis data dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 10.0 diperoleh hasil analisis *Chi Square* pada atribut fasilitas berdasarkan karakteristik responden seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.21

Hasil Uji Chi Square Pada Atribut fasilitas

Karakteristik	X ² Hitung	DF	X ² tabel	Keterangan
Jenis Kelamin	10,237	4	9,488	Signifikan
Usia	7,036	8	15,507	Tidak Signifikan
Tingkat Pendidikan	12,609	12	21,026	Tidak Signifikan
Pekerjaan	15,541	20	31,410	Tidak Signifikan
Penghasilan	31,373	12	21,026	Signifikan

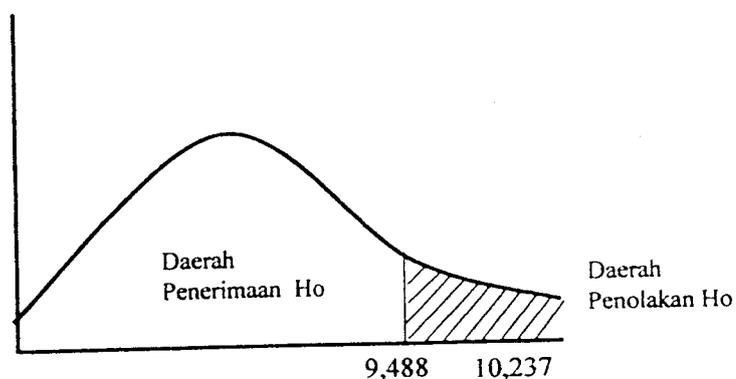
Sumber : Data primer diolah, 2006 (Lampiran 4)

Dari tabel 4.22 di atas dapat diketahui sikap konsumen pada atribut fasilitas pada jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan. Dengan berdasarkan perbandingan Chi Square Hitung (X^2_{hitung}) dan Chi Square Tabel (X^2_{tabel}) maka dapat diketahui perbedaan sikap konsumen pada atribut fasilitas jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta.

a) Konsumen bersikap dalam hal fasilitas berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.22 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 10,237 > X^2_{tabel} = 9,488$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan pada atribut fasilitas berdasarkan jenis kelamin konsumen. Hal ini berarti konsumen yang perempuan maupun laki - laki telah merasa puas atas fasilitas yang disediakan oleh PO. SAFARI DHARMA RAYA.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

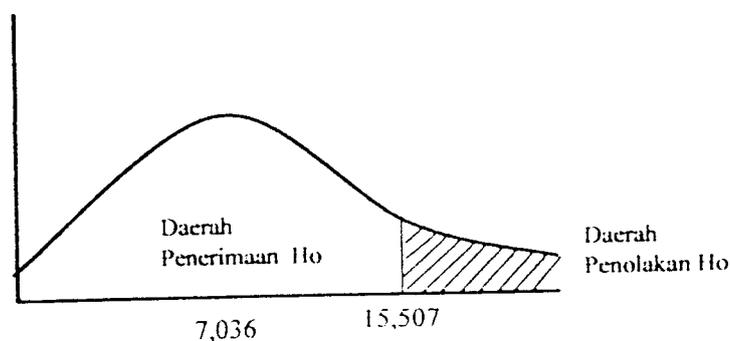


Gambar 4.17. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Fasilitas berdasarkan Jenis Kelamin

b) Konsumen bersikap dalam hal fasilitas berdasarkan Usia

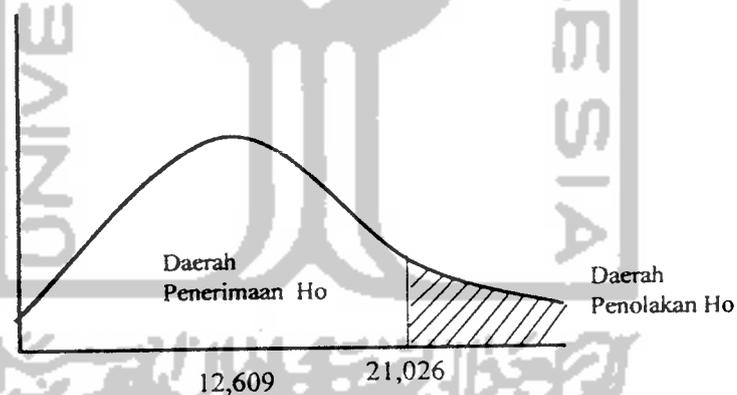
Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.22 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 7,036 < X^2_{tabel} = 15,507$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal fasilitas berdasarkan tingkat usia. Jasa transportasi sebagian besar memiliki fasilitas seperti hiburan, selimut, toilet dan restorasi sehingga konsumen dapat memperoleh kenyamanan dan kepuasan dalam melakukan menggunakan jasa transportasi tersebut. Sehingga konsumen dari berbagai tingkatan usia merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.18. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Fasilitas berdasarkan Usia

- c) Konsumen bersikap dalam hal fasilitas berdasarkan Pendidikan Terakhir
- Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.22 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 12,609 < X^2_{tabel} = 21,026$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal fasilitas berdasarkan pendidikan terakhir. Dengan menggunakan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA baik konsumen yang berpendidikan rendah maupun tinggi telah merasa nyaman karena dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.
- Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

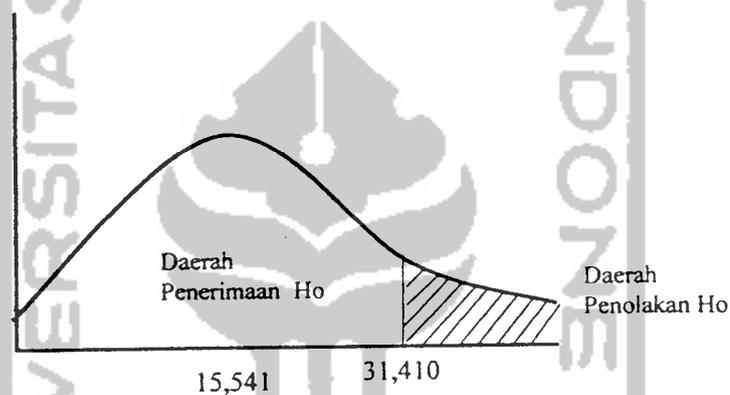


Gambar 4.19. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Fasilitas berdasarkan Tingkat Pendidikan

- d) Konsumen bersikap dalam hal fasilitas berdasarkan Pekerjaan
- Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.22 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 15,541 < X^2_{tabel} = 31,410$, maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal fasilitas berdasarkan pekerjaan.

Dengan menggunakan jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA baik konsumen yang mempunyai pekerjaan tetap maupun tidak tetap telah merasakan fasilitas yang disediakan dalam menggunakan jasa transportasi tersebut, karena dilengkapi dengan toilet, hiburan, selimut, dan restorasi. Jadi atribut fasilitas dapat diterima oleh semua responden berdasarkan jenis pekerjaannya.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

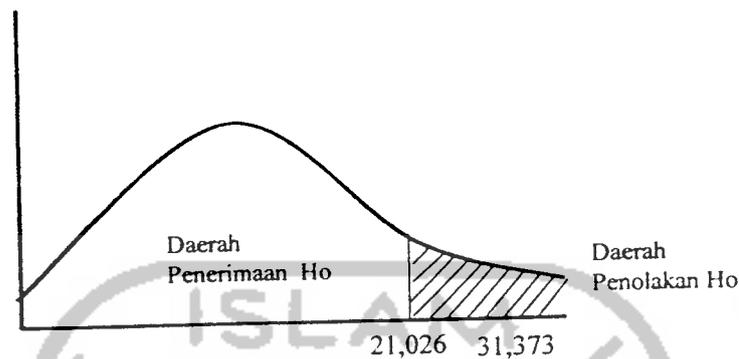


Gambar 4.20. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Fasilitas berdasarkan Pekerjaan

e) Konsumen bersikap dalam hal fasilitas berdasarkan Tingkat Penghasilan

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel 4.22 dikemukakan bahwa $X^2_{hitung} = 31,373 > X^2_{tabel} = 21,026$, maka H_0 ditolak berarti ada perbedaan sikap yang signifikan dalam hal fasilitas berdasarkan tingkat penghasilan. Konsumen yang berpenghasilan tinggi cenderung memilih jasa transportasi yang menawarkan fasilitas yang lengkap walaupun tarifnya mahal, sedangkan konsumen berpenghasilan rendah lebih memilih bus yang mempunyai tarif murah walaupun fasilitasnya tidak lengkap.

Hal ini dapat diperjelas dengan gambar daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 4.21. Distribusi Chi-Square Perbedaan pada Atribut Fasilitas berdasarkan Penghasilan

5. Pembahasan dan Implikasi

Dari hasil analisis sikap diketahui sikap konsumen terhadap atribut yang ditawarkan oleh transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA adalah baik. Hal ini berarti konsumen telah dapat menerima dengan baik atas pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta. Untuk atribut keamanan merupakan atribut yang paling dominan disikapi oleh konsumen. Penemuan ini berarti bahwa motivasi konsumen untuk selalu menggunakan jasa transportasi adalah karena jaminan keamanan yang ditawarkan. Dimana responden merasa aman dari gangguan dan cara mengemudi sopir membuat selalu merasa aman dalam perjalanan. Hasil ini sebaiknya dapat menjadi bahan pemikiran bagi pengelola jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA untuk selalu mempertahankan kualitas pelayanan pada bagian keamanan yang selama ini telah dilakukan.

Sedangkan pada atribut fasilitas merupakan atribut yang terendah disikapi oleh konsumen pengguna jasa transportasi bus PO.SAFARI DHARMA RAYA. Untuk itu bagi pengelola jasa transportasi sebaiknya mengevaluasi lagi tentang fasilitas yang selama ini telah disediakan. Hal ini terbukti bahwa sikap konsumen terhadap fasilitas masih dirasa kurang memuaskan. Salah satu faktor penyebabnya adalah banyaknya persaingan bisnis yang sama dengan menawarkan fasilitas yang lengkap, bahkan terdapat beberapa pengelola jasa transportasi yang menyediakan jasa antar jemput bagi setiap konsumennya baik yang jaraknya dekat maupun di luar kota.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesisi kedua, terbukti bahwa terdapat perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristik responden. Perbedaan tersebut meliputi pelayanan berdasarkan tingkat pendidikan. Perbedaan sikap terjadi juga pada atribut keamanan berdasarkan jenis pekerjaan, atribut kenyamanan berdasarkan jenis kelamin dan atribut fasilitas berdasarkan jenis kelamin dan penghasilan.

Penemuan ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola jasa transportasi bus PO. SAFARI DHARMA RAYA, bahwa sebaiknya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen baik berupa pelayanan, keamanan, kenyamanan dan fasilitas hendaknya memperhatikan perbedaan karakteristik responden. Pihak jasa transportasi juga sadar bahwa konsumen yang menggunakan jasa transportasi berasal dari kelompok yang majemuk. Hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan yang diberikan selama ini dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dari berbagai karakteristik yang ada.