

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Angkutan Umum Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo

Izzuar Mahendra

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Jl. Prawiro Kuat, Condong Catur, kecamatan Depok, Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

e-mail : [mahendraizzuar@gmail.com](mailto:mahendraizzuar@gmail.com)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada angkutan umum angkutan koperasi daerah pada kabupaten Purworejo, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang meliputi dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy yang diperoleh dari hasil GAP antara harapan kualitas pelayanan dan kinerja kualitas pelayanan Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo serta menggunakan kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 responden pengguna/ penumpang Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo. Untuk melihat pengaruh dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo dengan menggunakan Analisis Deskriptif, Analisis GAP, dan IPA dengan menggunakan Diagram Kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari analisis servqual skor untuk kinerja kualitas/ layanan untuk secara keseluruhan adalah sebesar 3.53 dan skor kepentingan/ harapan adalah sebesar 3.97 dimana nilai GAP sebesar -0.44 yang berarti responden belum puas dengan kinerja Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo.

*Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, analisis diagram kartesius*

**ABSTRACT**

This research was intended to analyze the quality of service on public transit transport cooperative in Purworejo, the variables used in this study is the fifth dimension of service quality according to Parasuraman which includes dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy is gained from the results of the GAP between the expectations of service quality and service quality performance of Regional Cooperative Transport Purworejo and use customer satisfaction as an indicator of the quality of service of the company. This research was conducted by means of a detailed questionnaire to spread 100 respondents users/passengers Transportation Cooperatives Regional Purworejo. To see the influence of dimensions of service quality in improving the quality of Transport service Cooperative Purworejo Area by using a descriptive Analysis, analysis of GAP, and IPA using Cartesian Diagram. The results of this study showed that analysis of servqual scores for the quality of the performance/service overall amounted to 3.53 and the score of interest/expectations are of 3.97 where the value GAP of -0.44 which means the respondent has not satisfied with the performance of the Regional Cooperative Transport Purworejo, because it still has a GAP of -0.44. and from the fifth dimension is the most quality both in boosting Regional Cooperative Transport service quality Purworejo.

*Keywords: service quality, customer satisfaction, cartesian diagram analysis*

## 1. Pendahuluan

Transportasi merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Terdapat hubungan erat antara lokasi dan lokasi kegiatan manusia. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat dan perkembangan wilayah baik itu daerah pedesaan maupun daerah yang lainnya. Kebutuhan akan sarana transportasi dari waktu ke waktu akan terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum di Indonesia adalah sebagai usaha dari pemerintah agar seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakan alat transportasi yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi pada masa yang akan datang.

Mengacu pada Undang-undang Lalulintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992, kondisi angkutan umum wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas saat ini yang diutamakan oleh angkutan umum kota adalah harga yang murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, alasan inilah yang menjadi salah satu faktor untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diperhatikan karena menyangkut hajat hidup orang banyak, sehingga faktor kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (safety), keandalan (reliability), dan kenyamanan (comfort) yang merupakan 3 hal terpenting dalam transportasi (Sutomo, 2008).

Purworejo merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah dengan penduduk kurang lebih satu juta jiwa tidak lepas dari masalah yang berkaitan dengan transportasi. Penduduk yang sebagian besar menggunakan moda transportasi umum tergolong banyak, namun masih kalah banyak dengan penduduk yang menggunakan kendaraan pribadi yang didominasi oleh pelajar SMA sedangkan yang menggunakan moda transportasi umum didominasi oleh pekerja pasar dan pelajar SMP. Masih kurangnya kesadaran penduduk Purworejo untuk menggunakan sarana transportasi umum adalah tidak lepas dari tingkat pelayanan angkutan umum di Purworejo yang masih buruk. Tingkat pelayanan ini semakin memburuk dengan

kondisi angkutan umum yang tidak layak pakai dan tidak ada pembaruan atau peremajaan di armada-armada angkutannya, ditambah dengan angkutan umum yang seringkali berhenti di sembarang tempat (ngetem) sehingga dengan pelayanan seperti ini sebagian penumpang mengatakan tingkat pelayanan angkutan umum kota di wilayah kabupaten Purworejo masih buruk dan sebagian besar pengemudi kendaraan pribadi mengatakan bahwa angkutan umum mengganggu lalulintas (Basuki, 2008).

Jumlah armada yang banyak menyebabkan waktu antara kedatangan kendaraan sangat pendek, antara 5 sampai dengan 10 menit, sehingga penumpang tidak menunggu terlalu lama. Pada awalnya terdapat 3 lembaga Koperasi yang melayani transportasi darat di kabupaten Purworejo yaitu Primkopol, Prikopad, Kopada. Namun seiring berjalannya waktu Kopada yang dikelola oleh Koperasi Angkutan Daerah hingga saat ini menjadi transportasi darat yang paling menjamur di kabupaten Purworejo Karena memiliki trayek yang luas hingga ke pelosok desa. Sopir dan kernet Kopada sendiri sangat bergantung pada pendapatan dari penumpang karena mereka menggunakan sistem bayar kejar setoran, sehingga fenomena kejar setoran menjadi tujuan mutlak.

Prioritas utama bagi perusahaan jasa adalah memberikan pelayanan yang terbaik Zeithaml dalam Tjiptono (2005:260) mengatakan bahwa “Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Tjiptono (2011:42) menyatakan bahwa “dalam sektor jasa, layanan pelanggan dapat diartikan sebagai total jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan”. Pendapat ini diperkuat Kotler dalam Assegaff (2011:173) yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari pemenuhan kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan dan harus berakhir pada pembentukan persepsi pelanggan terkait kebutuhan tersebut. Hal tersebut menyiratkan bahwa kualitas bukan merupakan persepsi penyedia jasa melainkan persepsi pelanggan.

Seperti sebelumnya yang sudah dijelaskan bahwa pada masa yang akan datang atau jangka panjang, diharapkan ketergantungan masyarakat akan kendaraan pribadi dapat berkurang karena adanya pelayanan angkutan umum yang handal.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Jasa**

Secara umum jasa mempunyai banyak definisi kata jasa dapat diartikan sebagai pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasap mata dari satu pihak ke pihak lain. Sejauh ini sudah banyak ahli pemasaran jasa yang berusaha untuk mendefinisikan pengertian jasa. Adapun pengertian jasa menurut Philip Kotler (2000:428) “Jasa ialah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk”.

### **2.2 Kualitas**

Definisi kualitas menurut Goetsch Davis, dalam (Yamit, 2005) yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

### **2.3 Kepuasan Pelanggan**

Banyak perusahaan pada saat ini mengutamakan kepuasan pelanggan dan menyatakan tujuan utama perusahaan adalah memuaskan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1998). Tingkat kepuasan merupakan alat ukur dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja turun maka pelanggan akan kecewa, dan begitu pun sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan maka pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dipercaya memiliki peran yang sangat besar dan berpengaruh dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Karena pelanggan dalam memilih produk/ jasa tentu menggunakan pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Oleh karena

itu pelanggan yang puas akan setia lebih lama, karena sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap perusahaan.

## **2.4 Penelitian Terdahulu**

Riany Ratnawati (2015) yang juga melakukan riset mengenai kualitas jasa atau pelayanan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Transportasi PO Efisiensi”. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada objek penelitian ketika observasi sedang berlangsung. Sampel yang diambil berupa penumpang bus PO Efisiensi yang sedang menunggu keberangkatan dan diambil secara acak. Kesimpulan berdasarkan analisis kesesuaian kepuasan menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa PO Bus Efisiensi. Hal ini dapat dibuktikan bahwa sebagian besar gap antara kinerja dan harapan nilainya masih negatif, yang menunjukkan bahwa kinerja pada jasa PO Bus Efisiensi belum mampu memenuhi harapan konsumen.

Penelitian kedua dilakukan oleh Hartati dkk (2011) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Di Kodya Depok. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan nasabah pegadaian di Wilayah Kodya Depok, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, data yang diperoleh kemudian diolah, ditaksirkan, dan disimpulkan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan instrument pengumpul data berupa kuesioner (skala Likert). Penelitian ini menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Antara Pelayanan (Responsivness(X1), Faktor Reliability (X2), Faktor Assurance (X3), Faktor Emphaty (X4), Faktor Tangibles (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian di Kodya Depok, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan (Responsivness (X1), Faktor Reliability (X2), Faktor Assurance (X3), Faktor Emphaty (X4), Faktor Tangibles (X5) merupakan faktor-faktor determinan terhadap kepuasan nasabah pegadaian di Kodya Depok. Dengan kata lain, bagi manajemen PT. Pegadaian cabang Depok diharapkan dapat meningkatkan variabel pelayanan semaksimal mungkin kepada konsumen, agar kepuasan nasabah pegadaian meningkat.

Berdasarkan hasil analisis koefisien parsial, maka kekuatan korelasi parsial yang paling baik adalah korelasi antara factor empathy terhadap kepuasan nasabah di Kodya Depok. Dengan kata lain variable empathy paling menonjol dibandingkan 4 variabel lainnya, yaitu: Responsivness, Faktor Reliability, Faktor Assurance, Faktor Tangible.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Sarif Hidayatullah (2015) yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan P.O Putra Remaja (di Terminal Jombor)” teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan data primer dan data sekunder lalu menggunakan analisis kuantitatif berupa Analisa GAP harapan konsumen terhadap layanan yang dijabarkan ke dalam lima dimensi kualitas dan hasil analisa GAP tersebut menunjukkan bahwa dimensi Tangible memiliki GAP antara kinerja dan harapan sebesar -0,56, lalu GAP pada dimensi Reliability sebesar -0,46, pada dimensi Responsiveness memiliki GAP sebesar -0,29, pada dimensi Assurance memiliki GAP sebesar -0,49, dan pada dimensi Emphaty memiliki GAP sebesar -0,33. Berdasarkan analisis kepuasan konsumen menunjukkan bahwa sebagian besar hampir 98% onsumen belum merasa puas. Karena dapat dibuktikan bahwa semua gap antara kinerja dan harapan bernilai negative yng menunjukkan bahwa kinerja transportasi P.O Putra Remaja masih belum sesuai dengan kepentingan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen paling besar terdapat pada dimensi Responsiveness yang memiliki GAP sebesar -0,29.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Soegiyono, 2004:73). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa angkutan umum Kopada Purworejo. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Apa yang diambil dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul mewakili (Soegiyono, 2004 : 73). Maka sampel dari penelitian ini diambil dari sebagian pelanggan menggunakan jasa Kopada Purworejo.

### 3.2 Definisi Operasional Variabel

#### a Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah persepsi pelanggan secara keseluruhan baik keunggulan ataupun kelemahan dari organisasi dan pelayanannya (Taylor dan Baker, 1994). Parasuraman, Berry dan Zeithaml mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi (Parasuraman,1998).

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan adalah :

- 1). *Tangible* yaitu menjelaskan tentang keadaan penampilan fisik. Indikatornya adalah :
  - a) Fasilitas fisik seperti kondisi angkutan umum
  - b) Perlengkapan angkutan umum
  - c) Penampilan sopir/ pegawai
- 2). *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikatornya adalah :
  - a) Kecepatan customer service dalam pelayanan
  - b) Keakuratan dalam pelayanan
  - c) Supir mengendarai angkutan umum dengan baik
- 3). *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Indikatornya adalah :
  - a) Memberikan informasi yang jelas
  - b) Cepat menanggapi keluhan pelanggan
- 4). *Assurance* yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan sopan santun dan kemampuan memberikan kepercayaan dan keyakinan serta jaminan rasa aman dan nyaman. Indikatornya adalah :
  - a) Komunikasi yang terjalin antara petugas dan penumpang sudah baik
  - b) Memiliki pelayanan yang profesional
  - c) Tingkat pengetahuan dan kompetensi karyawan
  - d) Pelayanan yang sopan

5). *Emphaty* yaitu perhatian yang mendalam, perhatian individu oleh pihak Pegadaian terhadap pelanggan. Indikatornya adalah:

- a) Karyawan yang ramah
- b) Siap membantu pelanggan
- c) Mampu memahami keinginan pelanggan

**b. Kepuasan Pelanggan**

Variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Indikator dari kepuasan pelanggan adalah :

- a) Merasa puas menjadi pelanggan angkutan umum Kopada
- b) Dapat menikmati menggunakan jasa angkutan umum Kopada
- c) Positif akan menggunakan jasa angkutan umum Kopada kembali untuk waktu kedepan

**3.3 Metode Analisis**

Model analisis yang digunakan adalah analisis Servqual GAP model untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, sedangkan untuk mengidentifikasi tingkatan prioritas aspek-aspek kualitas pelayanan yang memuaskan atau tidak maka penelitian ini menggunakan analisis IPA dengan Diagram Kartesius dengan dilakukan dengan perhitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan skor tingkat kualitas layanan dan sumbu tegak (Y) yang menunjukkan skor tingkat harapan. Dari hasil analisis diagram kartesius diatas dapat diketahui masing-masing indikator terletak didalam kuadran diagram kartesius.

**4.HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Hasil Analisis Servqual**

No.	Atribut	Perform ance	Import ance	GAP	Keterang an
<b>Berwujud (Tangible)</b>					
1	Keadaan fisik (KOPADA Purworejo memiliki armada angkutan yang bersih dan terawat)	3.53	4.13	-0.60	Tidak Puas
2	Fasilitas (KOPADA Purworejo memiliki sarana fisik dan lengkap)	3.66	4.07	-0.41	Tidak Puas



3	Penampilan kru KOPADA Purworejo menarik	3.42	3.94	-0.52	Tidak Puas
4	Materi Komunikasi (informasi dan petunjuk jelas) di KOPADA Purworejo sangat jelas	3.63	4.00	-0.37	Tidak Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>3.56</b>	<b>4.03</b>	<b>-0.47</b>	
<b>Reliability (Kehandalan)</b>					
5	Kru KOPADA Purworejo cepat dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan	3.48	4.00	-0.52	Tidak Puas
6	Konsisten dalam pelayanan jasa : kesesuaian jam keberangkatan yang sudah ditentukan (setiap jam selalu ada Angkutan yang lewat)	3.51	3.80	-0.29	Tidak Puas
7	Kru KOPADA Purworejo mengendarai angkutan dengan baik (menjaga keselamatan penumpang dengan baik)	3.77	4.29	-0.52	Tidak Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>3.58</b>	<b>4.03</b>	<b>-0.44</b>	
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
8	Informasi yang diberikan Kru jelas	3.44	3.98	-0.54	Tidak Puas
9	Petugas dapat bekerja sama dengan konsumen (tata tertib)	3.36	3.97	-0.61	Tidak Puas
10	Kru cepat tanggap terhadap permohonan penumpang	3.47	3.93	-0.46	Tidak Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>3.42</b>	<b>3.96</b>	<b>-0.53</b>	
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
11	Kru ramah dan sopan dalam melayani	3.63	3.87	-0.24	Tidak Puas

12	Ketanggapan kru apabila penumpang memerlukan bantuan baik	3.39	3.94	-0.55	Tidak Puas
13	Komunikasi yang terjalin antara kru dan penumpang sudah baik	3.64	3.92	-0.28	Tidak Puas
14	Kru sudah bertanggung jawab terhadap keluhan pelanggan	3.58	4.02	-0.44	Tidak Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>3.56</b>	<b>3.93</b>	<b>-0.37</b>	
<b>Empathy (Empati)</b>					
15	Petugas peduli akan keinginan konsumen	3.43	3.65	-0.22	Tidak Puas
16	Kru dan Supir KOPADA selalu bersedia membantu anda	3.61	4.03	-0.42	Tidak Puas
17	Petugas peduli kepada masalah pelanggan	3.38	3.90	-0.52	Tidak Puas
18	Menjaga hubungan baik kepada konsumen (ramah dan sopan)	3.58	4.05	-0.47	Tidak Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>3.50</b>	<b>3.90</b>	<b>-0.40</b>	

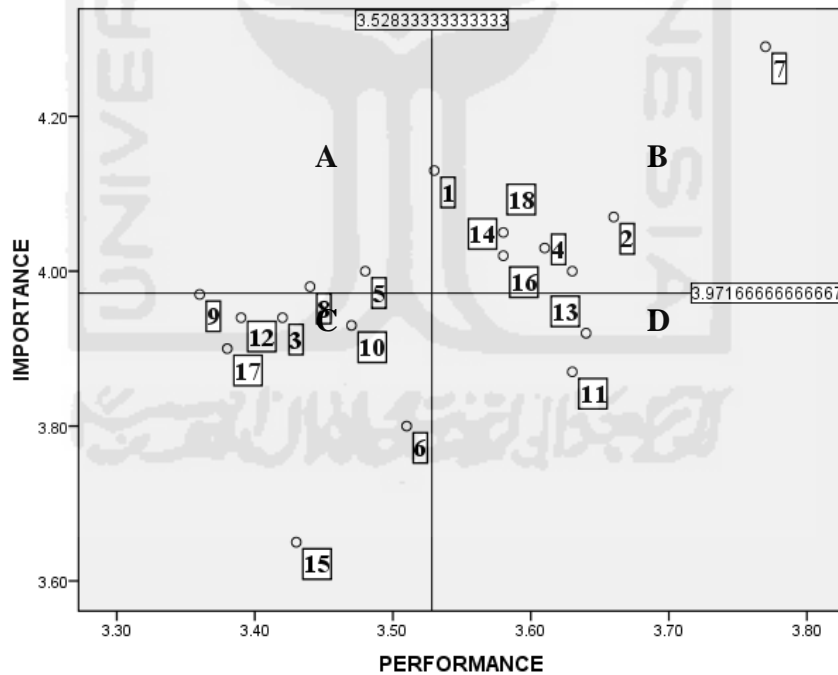
Berdasarkan analisis Servqual Gap diatas maka dapat diketahui dari kelima dimensi kualitas pelayanan diatas maka yang memiliki Gap paling kecil antara kinerja/ kualitas pelayanan dengan kepentingan/ harapan adalah dimensi Assurance dengan Gap sebesar -0.37, dan dimensi dengan nilai Gap paling besar adalah dimensi Responsiveness dengan nilai Gap -0.53

#### 4.2 Hasil Analisis IPA dan Diagram Kartesius

No Item	Atribut	Perfor mance	Importa nce	GAP	Titik Koordi nat
1	Keadaan fisik	3.53	4.13	-0.60	1
2	Fasilitas	3.66	4.07	-0.41	2
3	Penampilan kru KOPADA Purworejo	3.42	3.94	-0.52	3
4	Materi Komunikasi	3.63	4.00	-0.37	4
5	Cepat dalam memberikan pelayanan	3.48	4.00	-0.52	5
6	Konsisten dalam pelayanan jasa	3.51	3.80	-0.29	6
7	Mengendarai angkutan dengan baik	3.77	4.29	-0.52	7
8	Informasi yang diberikan Kru jelas	3.44	3.98	-0.54	8
9	Petugas dapat bekerja sama dengan konsumen	3.36	3.97	-0.61	9
10	Kru cepat tanggap terhadap permohonan penumpang	3.47	3.93	-0.46	10
11	Kru sudah ramah dan sopan dalam melayani	3.63	3.87	-0.24	11
12	Ketanggapan kru apabila penumpang memerlukan bantuan baik	3.39	3.94	-0.55	12
13	Komunikasi yang terjalin antara kru dan penumpang sudah baik	3.64	3.92	-0.28	13
14	Kru bertanggung jawab terhadap keluhan pelanggan	3.58	4.02	-0.44	14
15	Petugas peduli akan keinginan konsumen	3.43	3.65	-0.22	15

16	Kru dan Supir KOPADA selalu bersedia membantu anda	3.61	4.03	-0.42	16
17	Petugas peduli kepada masalah pelanggan	3.38	3.90	-0.52	17
18	Menjaga hubungan baik kepada konsumen (ramah dan sopan)	3.58	4.05	-0.47	18
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.53</b>	<b>3.97</b>	<b>-0.44</b>	

Setelah koordinat titik potong, dan koordinat masing-masing variabel maka unsur-unsur tersebut dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius. Secara keseluruhan hasil analisis diagram kartesius secara keseluruhan adalah sebagai berikut.



Dari hasil analisis diagram kartesius diatas dapat diketahui masing-masing indikator terletak didalam kuadran diagram kartesius. Adapun masing-masing indikator yang berada didalam diagram kartesius dapat dilihat diagram kartesius dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

<b>Kuadran</b>	Titik	Indikator
<b>Kuadran A</b>	5	Kru cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
	8	Informasi yang diberikan kru jelas
<b>Kuadran B</b>	1	Keadaan fisik KOPADA Purworejo
	2	Fasilitas KOPADA Purworejo
	4	Materi komunikasi
	14	Kru bertanggung jawab terhadap keluhan pelanggan
	16	Kru dan sopir KOPADA selalu bersedia membantu
	18	Menjaga hubungan baik kepada konsumen
<b>Kuadran C</b>	3	Penampilan kru KOPADA menarik
	6	Konsisten dalam pelayanan jasa
	9	Petugas dapat bekerjasama dengan konsumen
	10	Kru dengan cepat tanggap terhadap permohonan penumpang
	12	Ketanggapan kru bila penumpang butuh bantuan
	15	Petugas mempedulikan keinginan konsumen
	17	Petugas sudah peduli terhadap masalah konsumen
<b>Kuadran D</b>	11	Kru ramah dan sopan dalam melayani
	13	Komunikasi yang terjalin antara kru dan penumpang baik

## 5. KESIMPULAN

1. Dari hasil analisis servqual, dapat disimpulkan skor kinerja/ kualitas layanan untuk secara keseluruhan adalah sebesar 3.53 dan skor kepentingan/ harapan adalah sebesar 3.97 dimana nilai GAP sebesar -0.44. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kinerja (performance) dan kepentingan (importance). Artinya kepuasan konsumen atau pelanggan belum dapat terpenuhi
2. Indikator kualitas pelayanan yang harus diperbaiki perusahaan adalah indikator atau variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata

tetapi tingkat harapan konsumen cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritasnya oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan. Variabel-variabel tersebut adalah kru cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan informasi yang diberikan kru jelas. Sedangkan untuk variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Variabel-variabel ini sebaiknya dipertahankan oleh perusahaan. karena pelayanan yang diberikan telah sesuai harapan konsumen. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran B ini adalah Keadaan fisik KOPADA Purworejo, Fasilitas KOPADA Purworejo, Materi komunikasi, Kru bertanggung jawab terhadap keluhan pelanggan, Kru dan sopir KOPADA selalu bersedia membantu Menjaga hubungan baik kepada konsumen.

Berdasarkan pada hasil dan kesimpulan penelitian ini, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen KOPADA Purworejo harus dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukan dan telah dinilai kurang baik oleh konsumen baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
2. Namun demikian diharapkan KOPADA Purworejo agar dapat memprioritaskan atribut yang memiliki kepentingan yang tinggi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi kualitas pelayanan terutama pada kru cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan informasi yang diberikan kru jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Imam. 2008. Tanggapan Masyarakat terhadap pengoperasian Bis Perkotaan Patas Transjogja, *Jurnal Transportasi* Vol. 8 Edisi Khusus No 1 Oktober 2008.
- Ghozali, Imam, (2005). Aplikasi Analisis Multivasi Dengan Program SPSS. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartati Tuti , Kadunci, Lenny Brida, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Di Kodya Depok, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, VOL 10, NO. 2, Desember2011 : 152-162
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2009. *Manajemen Pemasaran..* Alih bahasa: Bob Sabran.ed.12. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Prehallindo, Jakarta.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithhaml, & LL. Berry, 1998, Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perseption of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat Jakarta
- Tjiptono Fandi, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sutomo Heru. 2008. Prioritas Angkutan Umum untuk Menanggapi Keberlanjutan, *Jurnal Transportasi* Vol. 8 Edisi Khusus No. 3 Oktober 2008.
- Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Kedelapan CV Alfabeta, Bandung.
- Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta