

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA BPU  
ROSALIA INDAH**



Disusun Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Untuk Mendapatkan Gelar Ahli  
Madya Manajemen Pemasaran

Oleh :

**Feni Irawati**

**F3208046**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

*commit to user*  
**2011**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENUMPANG PADA BPU. ROSALIA INDAH**

Surakarta, 7 juni 2011

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Drs. Moh. Amien Gunadi, MP

NIP. 19561023 198601 1 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA BPU. ROSALIA INDAH**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 7 Juni 2011

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji

Amina Sukma Dewi, SE, M. Sc

NIP. 197712 07 2008 122002

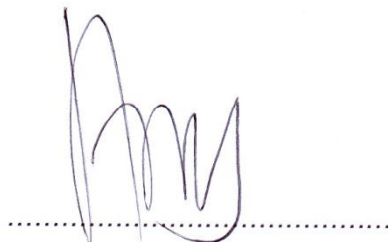


.....

Pembimbing

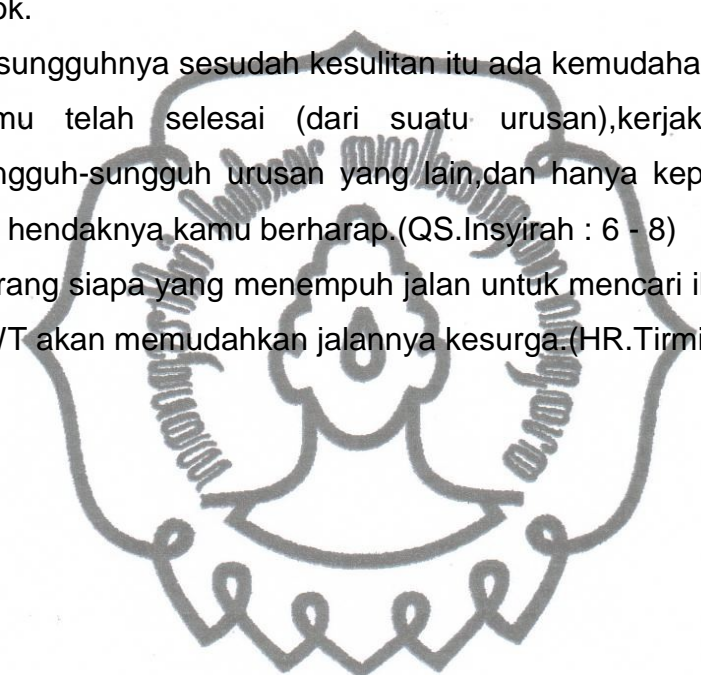
Drs. Moh. Amin Gunadi, MP

NIP. 19561023 198601 1 001



## HALAMAN MOTTO

- Dan katakanlah : “Ya Tuhanku tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan”. (Qs.Thoha : 144)
- Belajar dari hari kemarin.Hidup untuk hari ini.Berharap pada hari esok.
- Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain,dan hanya kepada TuhanMulah hendaknya kamu berharap.(QS.Insyirah : 6 - 8)
- Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu,maka Allah SWT akan memudahkan jalannya kesurga.(HR.Tirmidzi)



## HALAMAN PERSEMBAHAN



Tugas Akhir ini dipersembahkan Kepada :

- ✓ Ayah dan Ibu
- ✓ Adikku Benny Permana Putra
- ✓ Someone Special
- ✓ Teman-teman MP 2008
- ✓ Almamaterku

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Pada BPU.Rosalia Indah”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan sebutan ahli Madya pada Program Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, untuk itu atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas sebelas maret.
2. Drs.Harmadi,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
3. Drs.Moh.Amin Gunadi,MP, selaku dosen pembimbing yang ditengah-tengah kesibukannya telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Segenap dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan pada penulis.

5. Herry Setyanto,SH, selaku pimpinan Rosalia Indah yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
6. Mbak Niar dan Mas Trias selaku staf HRD dan staff marketing BPU.Rosalia Indah yang telah memberikan bantuan dan informasi selama penulis mengadakan penelitian.
7. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan motivasi, dukungan baik moril dan materiil, serta doa kepadaku sehingga menjadikan hidupku menjadi lebih bermakna.
8. The special one, Logam Budi Permana yang selalu memberikan nasihat dan semangat kepadaku serta selalu bersedia menemaniku saat sedih maupun senang.
9. Sahabat-sahabatku Kiky, Kristina, Ika, Helly, Nova, terima kasih karena selama 3 tahun ini telah bersedia menjadi teman baikku. Aku akan selalu mengingat kebersamaan kita.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna,dengan tangan terbuka, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun.Akhirnya semoga Tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun pembaca pada umumnya.

Surakarta, 7 Juni 2011

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAKSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metodologi Penelitian.....	6
F. Kerangka Pemikiran.....	17
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
A. Jasa .....	19
1. Pengertian Jasa .....	19
2. Karakteristik Jasa.....	20
3. Klasifikasi Jasa .....	20
4. Kualitas Jasa .....	22
B. Pelayanan .....	26
1. Pengertian pelayanan .....	26
C. Kepuasan pelanggan .....	27
1. Pengertian Kepuasan .....	27
2. Kepuasan Pelanggan.....	27
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	28



BAB III. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	31
A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	31
1. Sejarah Perusahaan .....	31
2. Profil Perusahaan .....	33
3. Visi dan Misi.....	33
4. Sumber daya manajemen.....	34
5. Struktur organisasi.....	36
6. Jalur bus dan jenis bus .....	39
7. Jadwal keberangkatan.....	42
8. Calender event .....	43
9. Member card rosalia indah .....	43
10. Ketentuan tiket void dan tiket hilang .....	45
B. LAPORAN MAGANG .....	46
C. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	47
1. Deskripsi Identitas Responden .....	47
2. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang .....	52
3. Importance Performance Analysis .....	66
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....	80
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 :Diagram Kartesius.....	15
Gambar I.2 :Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar III.1: Struktur Organisasi.....	38
Gambar III.2 : Diagram Kartesius.....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 : Jenis Bus dan Fasilitas.....	41
Tabel III.2 : Armada Wisata.....	42
Tabel III.3 : Tarif Bus dari Solo.....	42
Tabel III.4 : Data Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel III.5 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel III.6 : Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel III.7 : Data Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran perbulan .....	50
Tabel III.8 : Data Responden Berdasarkan Penggunaan Jenis Bus ....	51
Tabel III.9 : Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> .....	53
Tabel III.10 : Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> ....	54
Tabel III.11 : Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	55
Tabel III.12 : Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> ..	57
Tabel III.13 : Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi <i>Emphaty</i> .....	58
Tabel III.14 : Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi <i>Tangible</i> ... <i>commit to user</i>	59
Tabel III.15 : Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi <i>Reliability</i> .	61

Tabel III.16 : Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	62
Tabel III.17 : Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi <i>Assurance</i> .....	64
Tabel III.18 : Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi <i>Emphaty</i> ..	65
Tabel III.19 : Penilaian Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Tangible</i> .....	67
Tabel III.20 : Penilaian Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Reliability</i> .....	68
Tabel III.21 : Penilaian Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Responsiveness</i> ..	70
Tabel III.22 : Penilaian Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Assurance</i> .....	72
Tabel III.23 : Penilaian Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Emphaty</i> .....	74
Tabel III.24 : Perhitungan Rata-Rata dari 100 Responden dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Harapan BPU Rosalia Indah..	67



**ABSTRAK****ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENUMPANG PADA BPU ROSALIA INDAH****FENI IRAWATI****F3208046**

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan terhadap pengguna jasa BPU.Rosalia Indah Karanganyar. Tujuan diadakan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa pada BPU.Rosalia Indah Karanganyar.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian survei yang mengambil sampel penumpang BPU.Rosalia Indah sebanyak 100 responden, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Metode pembahasan yang digunakan adalah pembahasan deskriptif yaitu pembahasan yang mencakup karakteristik penumpang bus Rosalia Indah dan metode *Importance Performance Analysis* yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja BPU.Rosalia Indah Karanganyar.

Berdasarkan hasil analisis dimensi kualitas jasa melalui perhitungan *Importance performance Analysis*, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja cukup besar, ini berarti kualitas pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan penumpang dan penumpang merasa puas. Prioritas utama yang perlu diperhatikan pada dimensi *tangible* yaitu kebersihan dan kerapian fasilitas bus, kemudian pada dimensi *assurance* yaitu kemampuan sopir dalam mengemudikan kendaraan.

Saran dari penulis adalah pada dimensi *tangible* hendaknya perusahaan lebih memperhatikan kebersihan dan kerapian gedung maupun fasilitas bus serta tata layout yang lebih menarik. Kemudian pada dimensi *assurance* sebaiknya perusahaan perlu untuk memberikan pelatihan kepada para sopir supaya dalam mengemudikan bus selalu memperhatikan keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk Indonesia, maka terbukalah banyak peluang untuk membuka berbagai jenis usaha. Tak hanya peluang pada kebutuhan barang saja yang dibutuhkan namun peluang usaha dalam bidang jasa pun juga banyak dibutuhkan, seperti misalnya jasa transportasi. Jasa transportasi ini memiliki peranan penting bagi keberlangsungan kegiatan manusia, sebab melalui jasa ini seseorang akan mudah untuk menjangkau dari daerah satu ke daerah lain guna memenuhi kebutuhannya. Banyak sekali jasa-jasa transportasi yang disediakan seperti jasa transportasi darat, laut, maupun udara.

Saat ini banyak pihak yang berusaha untuk mewujudkan sarana transportasi yang handal dan efisien sehingga mampu mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, serta pemerataan pembangunan hingga ke daerah–daerah lain. Oleh karena itu perusahaan–perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi juga berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa transportasi dengan berbagai cara antara lain dengan menambah sarana transportasi, memperbaiki sarana transportasi yang rusak, memberi pelayanan yang memuaskan kepada penumpang atau menambah jalur trayek.

*commit to user*

Dengan semakin banyaknya jenis transportasi yang muncul di tengah-tengah masyarakat menimbulkan persaingan diantara jenis-jenis transportasi yang ada untuk menarik konsumen baru ataupun mempertahankan konsumen yang lama. Untuk itu perlu pengelolaan yang baik dalam pelayanan. Baik itu dalam hal memberikan harga yang pantas, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memahami karakteristik dan perilaku konsumen pada pasar sasarnya. Sebab keberlangsungan hidup suatu perusahaan sangat tergantung pada perilaku konsumennya.

Beberapa waktu belakangan ini, sarana transportasi darat semakin diminati oleh masyarakat, khususnya armada bus. Hal ini menjadikan daerah Surakarta dan sekitarnya mempunyai potensi pasar tersendiri untuk industri transportasi. Salah satu perusahaan otobus yang ikut ambil bagian dalam bidang transportasi ini adalah BPU.Rosalia Indah yang berada di Palur, Jaten, Karanganyar.

BPU.Rosalia Indah adalah sebuah perusahaan yang sedang berkembang pesat merupakan perusahaan daerah yang diperhitungkan dalam percaturan bisnis jasa angkutan darat di Indonesia. Perusahaan yang selalu mengedepankan konsep *Customer Satisfaction* ini mengelola juga beberapa unit usaha pendukung yang masih merupakan korelasi usaha ROSALIA INDAH GROUP yang meliputi BPU.Rosalia Indah, PT.Rosalia Indah

*commit to user*



tour & Travel, Ros-In Hotel, PT.Rosalia Express, SPBU 44.577.08 Sroyo, Central Laundry dan Rumah Makan Rosalia Indah.

BPU.Rosalia Indah merupakan induk usaha yang dikelola sejak awal yang bergerak di jasa transportasi darat (bis) dengan armada regular yang eksklusif mulai dari kelas Non AC, Patas AC, *VIP Toilet*, *Executive*, dan *Super Executive* dengan kapasitas tempat duduk mulai 20 seats sampai dengan 54 seats.

Saat ini banyak sekali perusahaan-perusahaan otobus lain yang sejenis dengan BPU.Rosalia indah. Oleh karena itu, dari banyaknya perusahaan otobus lain tersebut membuat BPU.Rosalia Indah harus pandai bergerak dalam persaingan untuk memenangkan konsumen.

Kualitas produk dan pelayanan jasa merupakan salah satu faktor terpenting untuk kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Oleh karena itu BPU.Rosalia Indah berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada penumpang yang berorientasi pada kepuasan penumpang. Namun pada umumnya,tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas jasa yang diterima, kualitas itu diartikan sebagai ukuran dimana produk mampu memenuhi harapan konsumen atau penumpang. Dalam menilai kualitas pelayanan digunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. *Tangible* atau bukti *commit to user*

fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan, dan *Empathy* atau memahami konsumen.

Dengan berlandaskan kondisi tersebut di atas mendorong untuk dilakukannya suatu penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang BPU. Rosalia Indah sehingga dapat diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka penelitian dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA BPU. ROSALIA INDAH" perlu untuk dilaksanakan.

## B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan kualitas pelayanan jasa pada BPU.Rosalia Indah berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*?
2. Bagaimana harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan BPU.Rosalia Indah?
3. Seberapa besar tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan penumpang dengan pelayanan yang didapat dari BPU.Rosalia Indah?

## C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan akan kualitas pelayanan jasa pada BPU.Rosalia Indah berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
2. Untuk mengetahui harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan BPU.Rosalia Indah.
3. Untuk mengetahui kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan penumpang dengan dengan pelayanan yang didapat dari BPU.Rosalia Indah.

*commit to user*

#### D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini dapat dipergunakan oleh berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan dan strategi dalam bidang pemasaran terutama dalam aspek pelayanan kepada pelanggan.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pelayanan pelanggan yang diberikan oleh BPU.Rosalia Indah.

3. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan keilmuan terutama mengenai kualitas jasa dan kepuasan penumpang di sektor jasa transportasi khususnya transportasi darat.

#### E. METODOLOGI PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Kantor Pusat BPU Rosalia Indah: Jl. Raya Solo–Sragen KM 7,5 Palur, Jaten, Karanganyar, Surakarta. Telp ( 0271 ) 825173 / Fax. ( 0271 ) 827205.

*commit to user*

## 2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian survei, yaitu metode pengumpulan data atau informasi konsumen dengan melakukan partisipasi secara aktif (Setiadi, 2003: 34) Metode survei yang digunakan adalah dengan menggunakan instrumen kuesioner. Dalam penyebaran kuesioner harus menentukan: populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel.

### a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan obyek yang diteliti dan terdiri atas sejumlah individu, baik yang terbatas (*finite*) maupun tidak terbatas (*infinite*) (Sumarni, 2006: 69). Populasi untuk penelitian ini adalah penumpang BPU Rosalia Indah.

### b. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik populasi (Sumarni, 2006: 70). Adapun jumlah sampel yang dipilih adalah 100 responden yang menggunakan jasa bus Rosalia Indah.

### c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yaitu penumpang bus Rosalia Indah, pernah

*commit to user*

menggunakan jasa bus Rosalia Indah minimal 2 kali, dan penumpang yang menjadi pelanggan tetap BPU Rosalia Indah.

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini berupa :

##### 1) Data kualitatif

Data yang tidak dapat diukur dalam skala angka (Kuncoro, 2003: 124). Data ini berupa gambaran umum perusahaan, fasilitas dan pelayanan pada BPU.Rosalia Indah.

##### 2) Data Kuantitatif

Data yang diukur dalam suatu skala angka (Kuncoro, 2003: 124). Data ini berupa harga produk jasa transportasi yang digunakan sebagai informasi bagi konsumen dan perhitungan data hasil kuesioner.

#### b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berupa :

##### 1) Data Primer

Data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2003: 127). Dalam penelitian ini data primer didapat dari kuesioner yang diisi oleh responden

*commit to user*

mengenai identitas responden, bobot kepentingan dari pelayanan yang diharapkan dan bobot kualitas dari pelayanan yang diterima.

## 2) Data Sekunder

Data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro, 2003: 127). Data dalam penelitian ini berupa gambaran umum mengenai instansi perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, deskripsi jabatan dan sumber-sumber pustaka yang berkaitan.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah :

### 1) Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2002: 167). Data kuesioner tersebut berisi :

- a. Pertanyaan umum mengenai identitas responden
- b. Pertanyaan khusus mengenai tanggapan kualitas jasa yang diterima dan pelayanan oleh pelanggan.

## 2) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap obyek penelitian (Umar, 2002: 169). Metode ini dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian yang ada di BPU.Rosalia Indah, untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

## 3) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain (Umar, 2002: 169).

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang gambaran umum perusahaan, dan memperoleh gambaran langsung tentang kepuasan penumpang sehingga lebih memudahkan bagi peneliti dalam memahami persoalan yang ada.



## 5. Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah :

### a. Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif adalah pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta-fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 1995: 4). Analisis ini mencakup karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pengeluaran per bulan.

### b. Pembahasan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menurut Martilla dan James dalam Supranto (2001: 239), dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen metode yang digunakan metode *importance performance analysis* atau analisis tingkat harapan dan tingkat kinerja.

Untuk dapat mengetahui kepuasan penumpang terhadap kinerja BPU.Rosalia Indah, akan terlebih dahulu dilakukan perhitungan skor tingkat harapan dan tingkat kinerja.

Perhitungan skor tingkat harapan

$$\text{Skor} = (\text{SBx5}) + (\text{Bx4}) + (\text{CBx3}) + (\text{KBx2}) + (\text{TPx1})$$

Perhitungan skor tingkat kinerja

$$\text{Skor} = (\text{SBx5}) + (\text{Bx4}) + (\text{CBx3}) + (\text{KBx2}) + (\text{TPx1})$$

Sumber : (Supranto J, 2001: 240)

*commit to user*

Dalam hal ini digunakan skala 5 tingkat (*likert*) yang berkisar antara satu (1) sampai lima (5), yang memungkinkan pelanggan dapat mengekspresikan tingkat pendapat mereka dalam pelayanan atau produk yang mereka terima, lebih mendekati kenyataan sebenarnya.

Bobot nilai dari skala *likert* adalah sebagai berikut :

1. Penilaian terhadap pelayanan yang diharapkan

SB = Sangat Bagus, diberi bobot 5

B = Bagus, diberi bobot 4

CB = Cukup Bagus, diberi bobot 3

KB = Kurang Bagus, diberi bobot 2

TB = Tidak Bagus, diberi bobot 1

2. Penilaian terhadap pelayanan yang diterima

SB =Sangat Baik , diberi bobot 5

B = Baik, diberi bobot 4

CB = Cukup Baik, diberi bobot 3

KB = Kurang Baik, diberi bobot 2

TB= Tidak Baik, diberi bobot 1

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Dari hasil perbandingan akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Analisis yang digunakan adalah :

*commit to user*

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Dimana :

Tki : Tingkat kesesuaian konsumen

Xi : skor penilaian kinerja perusahaan

Yi : skor penilaian harapan pelanggan

Sumber: (Supranto J, 2001: 241)

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat harapan.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana :

$\bar{x}$  = skor rata-rata penilaian kinerja

$\bar{y}$  = skor rata – rata penilaian kepentingan

N = jumlah responden

Sumber: (Supranto, 2001: 241)

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y) dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan y adalah rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang

mempengaruhi kepuasan penumpang. Seluruhnya ada 15 faktor atau atribut.

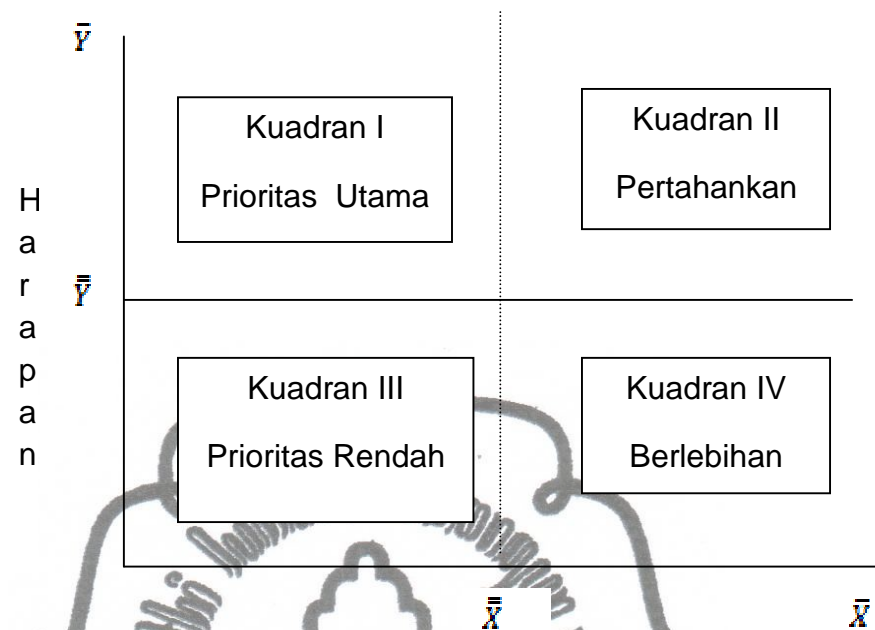
Rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{k} = \frac{\bar{X}}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{k} = \frac{\bar{Y}}{k}$$

Sumber: (Supranto, 2001: 242)

Dimana k = banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Hasil dari perhitungan diatas digambarkan dan dijabarkan dengan diagram kartesius ke dalam empat bagian dalam diagram kartesius :



Kinerja Karyawan

Gambar I.1

Diagram Kartesius

Sumber: (Supranto, 2001: 242)

Keterangan :

#### A) Kuadran I = Prioritas Utama

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur – unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan semua keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan pelanggan.

*commit to user*

**B) Kuadran 2 = Pertahankan**

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan

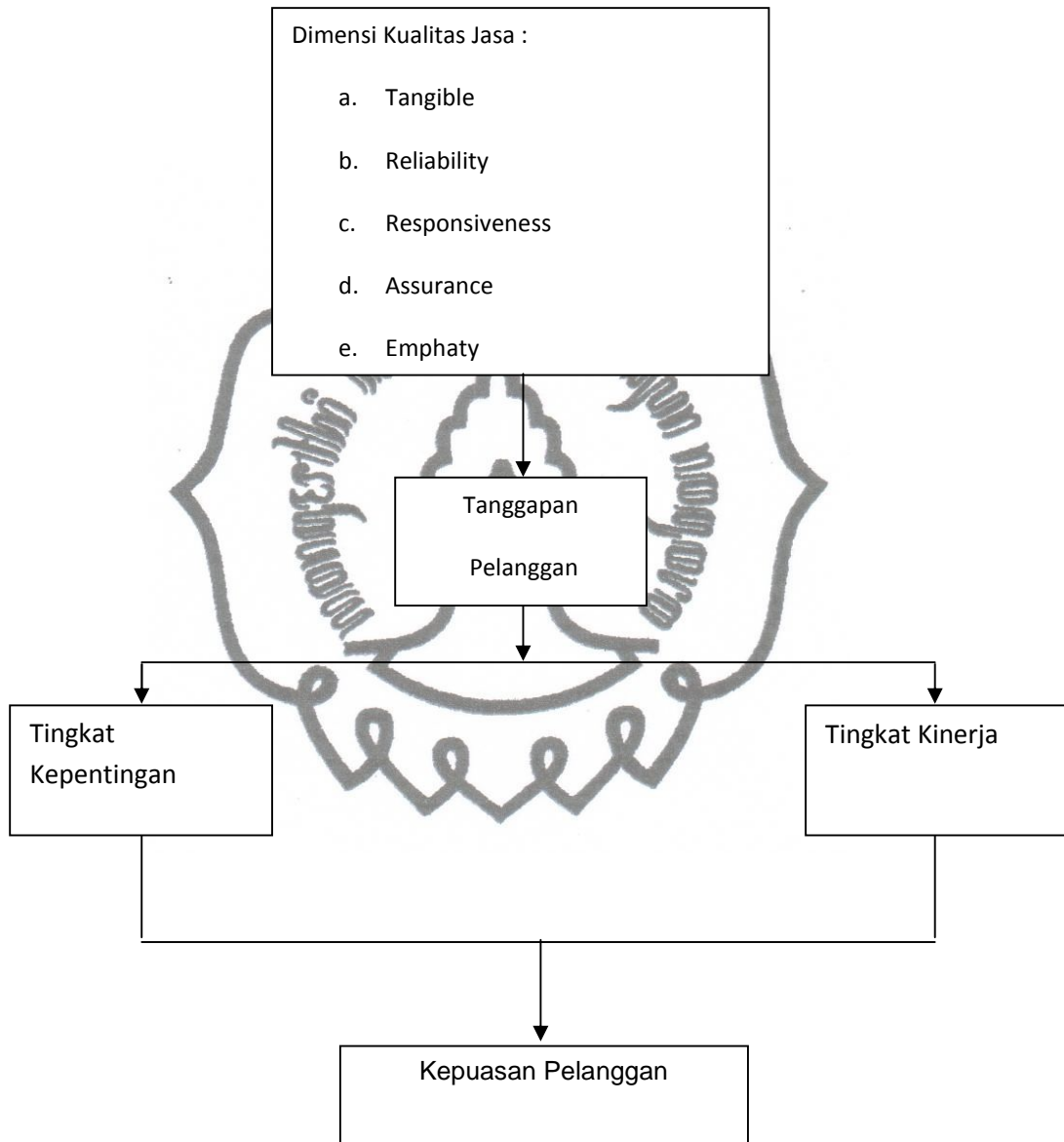
**C) Kuadran 3 = Prioritas Rendah**

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaan perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

**D) Kuadran 4 = Berlebihan**

Menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi pelanggan yang mereka anggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan

### F. KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar I.2

Kerangka Pemikiran

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang

Pada BPU.Rosalia Indah  
*commit to user*

Keterangan :

Dari dimensi kualitas jasa yang meliputi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), maka kualitas pelayanan jasa bisa diukur dengan membandingkan antara harapan pelanggan atas pelayanan jasa dengan kinerja pelayanan jasa perusahaan yang diterima penumpang BPU.Rosalia Indah. Kepuasan penumpang akan terwujud jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang

*commit to user*



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. JASA

##### 1. Pengertian Jasa

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2001: 6). Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Jasa dapat juga diartikan sebagai aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 1996: 6).

Menurut Lupiyoadi (2001: 5), pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan masalah yang dihadapi konsumen.

##### 2. Karakteristik Jasa

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Griffin 1996 dalam Lupiyoadi (2001: 6) di antaranya menyebutkan karakteristik tersebut sebagai berikut :

*commit to user*

1. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan,kepuasan atau rasa aman.
2. *Unstorability*. Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan (*inseparability*) mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Customization*. Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

### 3. Klasifikasi Jasa

Klasifikasi jasa dapat dilakukan berdasarkan tujuh kriteria menurut Lovelock dalam Evans dan Berman,1990 diambil dari (Tjiptono, 2007: 26) :

#### a. Segmen Pasar

Berdasarkan segmen jasa, jasa dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir dan jasa kepada konsumen organisasional.

*commit to user*

a. Tingkat Keberwujudan (*tangible*)

Jasa dibedakan menjadi 3 macam yaitu :

1) *Rented Goods Service*

Konsumen menyewa dan menggunakan produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama jangka waktu tertentu pula.

2) *Owned Goods*

Produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya.

3) *Non Goods Service*

Jasa personal yang bersifat intangible (tidak berbentuk fisik) ditawarkan pada pelanggan.

b. Keterampilan Penyedia jasa

Jasa dibedakan atas *professional service* (misalnya dokter, konsultan hukum) dan *non-professional service* (misalnya supir, penjaga malam) pelanggan selektif dalam memilih penyedia jasa dengan tingkat keterampilan tinggi.

c. Tujuan Organisasi Jasa

Jasa dibagi menjadi *profit service* (misalnya Bank, Penerbangan) dan *non-profit service* (misalnya sekolah, yayasan).

d. Regulasi

Jasa dibagi menjadi *regulated service* (misalnya angkutan umum, Bank) dan *Non-regulated service* (misalnya makelar, *catering*).

e. Tingkat Intensitas Karyawan

Jasa dibedakan menjadi *equipment based service* (misalnya ATM, saluran telepon jarak jauh) dan *people based service* (misalnya jasa akuntansi, konsultan hukum).

f. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelanggan

Jasa dibagi menjadi *high-contact service* (misalnya dokter, bank, pegadaian) dan *low-contact service* (bioskop).

4. Kualitas Jasa

a. Pengertian Kualitas

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Lupiyoadi (2001: 144), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/ jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

b. Definisi Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan  
*commit to user*

(Tjiptono, 1996: 59). Menurut Wyckof 1998 dalam Tjiptono (1996: 59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001: 148) kualitas jasa adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

c. Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001: 148) menyimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai *commit to user*

dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competent*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan *commit to user*

memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

d. Mengelola Kualitas Jasa

Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan para pesaingnya dan yang lebih tinggi daripada harapan pelanggan.

Parasuraman, Zeithami, dan Berry dalam Tjiptono (1996: 80) membentuk model mutu jasa yang menyoroti syarat-syarat utama dalam memberikan kualitas jasa yang tinggi. Mereka mengidentifikasi lima gap yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

- 1) Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen  
: Manajemen tidak selalu memahami secara tepat keinginan pelanggan.
- 2) Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa: Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan satu kumpulan standar kinerja tertentu.

- 3) Gap antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa:  
Para petugas mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar
- 4) Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal:  
Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat para petugas perusahaan dan iklan perusahaan.
- 5) Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan: Kesenjangan terjadi bila pelanggan memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa.

## B. PELAYANAN

### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Elhaitammy 1990 dalam Tjiptono (1996: 58) dikemukakan bahwa pelayanan yang unggul (*Service Excellence*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu : Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan.



### C. KEPUASAN PELANGGAN

#### a. Pengertian Kepuasan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan Kotler dalam Tjiptono (1996: 146). Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, bila kinerja sesuai atau melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas atau sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat-kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya (Supranto, 1997: 234).

#### b. Kepuasan Pelanggan

Howard dan Sheth 1969 dalam Tjiptono (2007: 349) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Westbrook & Reilly 1983 dalam Tjiptono (2007: 349) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses *commit to user*

evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan, dan hasrat) individual.

c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. Kotler 1994 dalam Tjiptono (1996: 148) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan jasa yang berorientasi dan mementingkan kepuasan pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan saran dan pendapat mereka mengenai jasa yang diterima. Media yang digunakan dapat bermacam–macam seperti, kotak saran, saluran telepon khusus (*customer call*) maupun kartu komentar. Informasi yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan ide dan masukan yang sangat berharga bagi perusahaan sehingga dapat memberikan respon secara cepat terhadap masalah yang timbul.

*commit to user*

## 2. Survei Kepuasan Pelanggan

Dengan menggunakan metode perusahaan akan memperoleh data tentang tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan perusahaan, serta memberikan hal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian yang besar pada pelanggan.

## 3. *Ghost Shopping*

Dalam metode ini beberapa orang diperkerjakan sebagai *ghost shopper* (berperan sebagai pembeli potensial produk perusahaan pesaing). Kemudian orang tersebut menyampaikan temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk dari perusahaan pesaing tersebut. Selain itu *ghost shopper* juga mengamati dan menilai cara perusahaan pesaing dalam menjawab pertanyaan dan cara menangani keluhan pelanggan.

## 4. *Lost Customer Analysis*

Cara yang digunakan dalam metode ini adalah perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau menggunakan jasa perusahaan bahkan telah beralih keperusahaan lain. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Sehingga perusahaan dapat mengambil kebijakan

lebih lanjut dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.



### BAB III

## PEMBAHASAN

### A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 1. SEJARAH PERUSAHAAN

Perusahaan ini didirikan pada tanggal 21 Maret 1991 oleh Bapak Yustinus Soeroso dan Ibu Yustina Rahyuni Soeroso. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa transportasi darat. Perusahaan yang dirintis dengan penuh semangat kerja keras dan kerja cerdas dibarengi intuisi bisnis yang tepat menjadikan PO.Rosalia Indah berkembang menjadi perusahaan multi usaha yang keseluruhan unit usaha tersebut tergabung dalam Rosalia Indah Group. Group ini antara lain mencakup BPU.Rosalia Indah, PT.Rosalia Indah Tour & Travel, PT.Rosalia Express, Ros In Hotel, SPBU 44.577.08 Sroyo, Central Laundry, RM.Rosalia Indah Indramayu, Bitung & Ngawi, Restoran Caruban & Solo.

Perhatian khusus kepada calon pelanggan sampai dengan orientasi pelayanan kepada pelanggan, essensinya adalah memahami, peduli dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan seutuhnya, karena komitmen memberikan pelayanan yang menerapkan panca pesona: keamanan, Kebersihan, Kenyamanan, *commit to user*

Ketepatan, Kekeluargaan, menjadi dasar filosofi perusahaan. Selain itu perusahaan memiliki program yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan mendasarkan standar operasional **Layanan Prima** yang tertuang dalam program **Panca Performa** yaitu : Senyum, Sapa, Sopan, Sabar, Sepenuh Hati.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di tiap unit usaha, karyawan berusaha untuk mencapai sinergi, transparansi dan efektivitas, baik dengan pihak internal maupun eksternal, untuk dapat menyampaikan pemecahan masalah yang terbaik maka pelatihan karyawan selalu diberikan secara berkala terutama mengenai **service excellence**, hal inilah menjadikan Rosalia Indah Group menjadi "**Kepercayaan Dan Kebanggaan Masyarakat**", Memberikan kepuasan layanan kepada pihak internal, menjadi dasar kepuasan pelanggan eksternal Rosalia Indah.

Berkembangnya Rosalia Indah Group merupakan sebuah prestasi, keunggulan yang di dapat dari sebuah komitmen untuk bekerja dengan semangat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Masyarakat menggunakan produk serta jasa ,merupakan prestasi bagi Rosalia Indah. Maju dan besarnya Rosalia Indah Group merupakan hasil masyarakat,Bangsa dan Negara.

*commit to user*

## 2. PROFIL PERUSAHAAN

Nama Perusahaan : PO.ROSALIA INDAH  
Alamat Kantor : Jl.Raya Solo-Sragen KM 7,5  
Palur, Jaten, Karanganyar  
Izin Usaha : Biro Perjalanan Umum (BPU)  
Rosalia Indah No.05 / D.2 /  
BPU / III / 1991  
Nomor Telepon : (0271) 825173  
Nomor Fax : (0271) 827205  
E-mail : [PO@Rosalia-Indah.com](mailto:PO@Rosalia-Indah.com)  
Homepage : [www.rosalia-indah.com](http://www.rosalia-indah.com)  
Nama Pemilik : Yustinus Soeroso  
Direktur Utama : Yustinus Soeroso  
Direktur Keuangan : Yustina Rahyuni Soeroso  
Direktur operasional : Yustina Ana Rosalia  
Asisten Direktur Utama : Yustinus Rosanto Adi

## 3. VISI MISI

### a. VISI ROSALIA INDAH

Menjadi perusahaan transportasi darat antar kota antar propinsi dan wisata yang unggul dalam kualitas dan

*commit to user*

pelayanan demi kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan.

b. MISI ROSALIA INDAH

a) Memberikan pelayanan prima demi kepuasan pelanggan dengan menerapkan panca pesona BPU. Rosalia Indah meliputi keamanan, kebersihan, kenyamanan, ketepatan, dan kekeluargaan.

b) Menyediakan sarana dan prasarana yang didukung dengan teknologi informasi yang handal.

c) Menerapkan system manajemen mutu yang didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

4. SUMBER DAYA MANAJEMEN

a. Divisi Personalia dan Umum

Membawahi unit kerja dalam bentuk seksi-seksi. Tugasnya : mengelola data dan aktivitas kepersonaliaian SDM yang ada dalam perusahaan termasuk analisa tingkat kesejahteraan karyawan dan pemberdayaan asset perusahaan.

b. Divisi Marketing & Sales

Divisi marketing dan sales tidak saja berorientasi pada penjualan, promosi dan program-program wisata serta operasional armada dan kru. Divisi ini juga mengatur jadwal keberangkatan armada dan kru mengorganisir agen-agen

*commit to user*



BPU Rosalia Indah yang ada di Jawa dan Sumatera. Dalam rangka pelayanan yang professional demi kepuasan pelanggan terdapat pula petugas khusus yang merespon terhadap suara konsumen baik dalam bentuk saran, kritik, dan complain.

c. Divisi Keuangan

Mengelola keuangan perusahaan secara keseluruhan termasuk transaksi keuangan dengan vendor-vendor dan pengelolaan setoran seluruh agen-agen BPU Rosalia Indah. Analisa anggaran operasional juga merupakan tugas penting divisi keuangan guna penerapan efisiensi biaya operasional di semua sector.

d. Divisi Engineering

Khusus menangani bidang teknik baik perbaikan maupun perawatan. Bidang teknis dikerjakan oleh divisi ini sangat vital mengingat armada yang telah mencapai jumlah 100 unit lebih memerlukan atensi dan akurasi yang tinggi. Divisi ini memiliki mekanik-mekanik yang ditempatkan di beberapa pos control di sepanjang jalur lintasan / trayek di Jawa dan Sumatera dan juga menyediakan mobil storing lengkap dengan suku cadang dan mekanik yang beroperasi setiap saat dan selalu siap dan cepat menangani dalam jalur yang dilalui oleh armada.

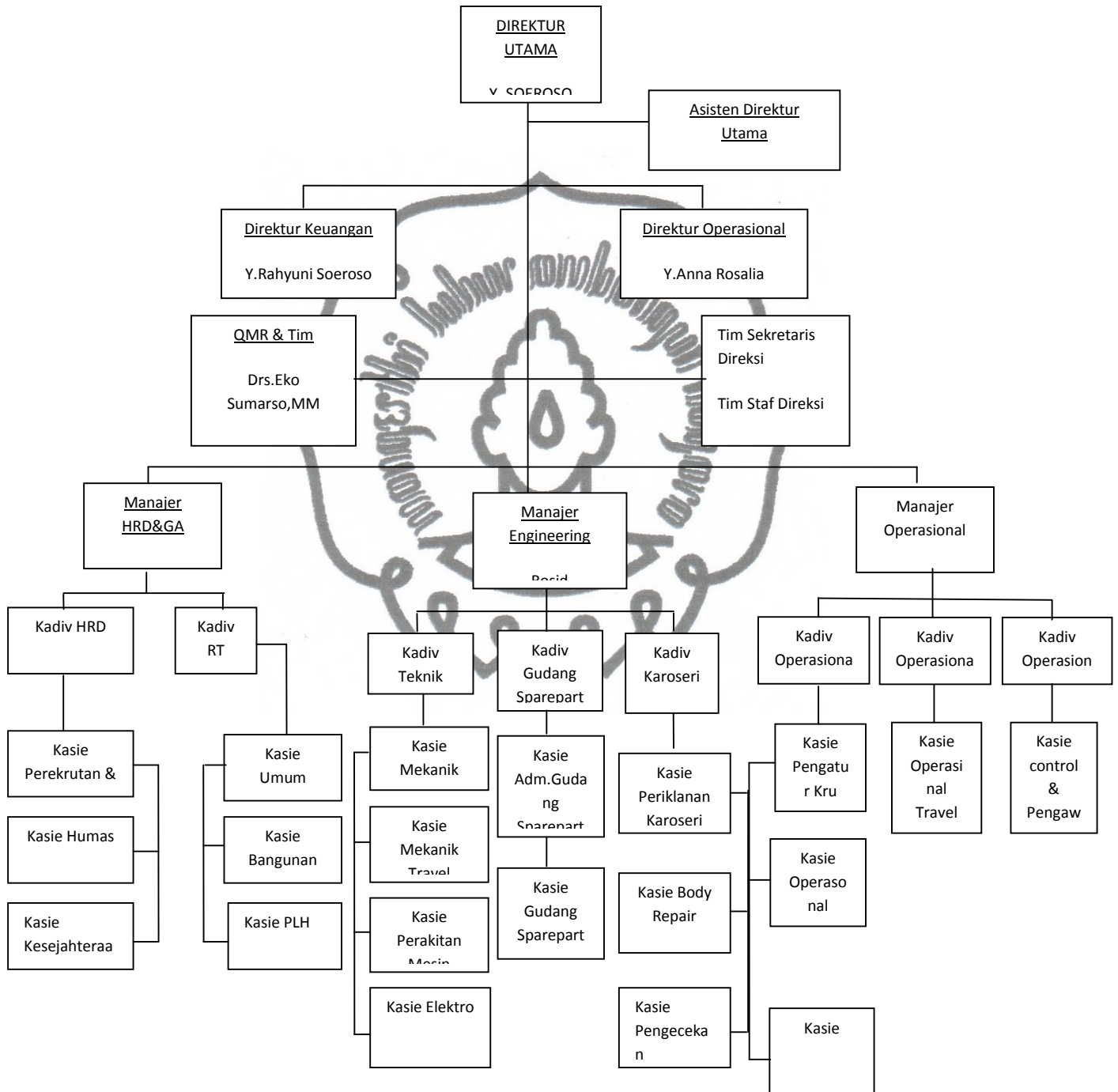
*commit to user*

## 5. STRUKTUR ORGANISASI

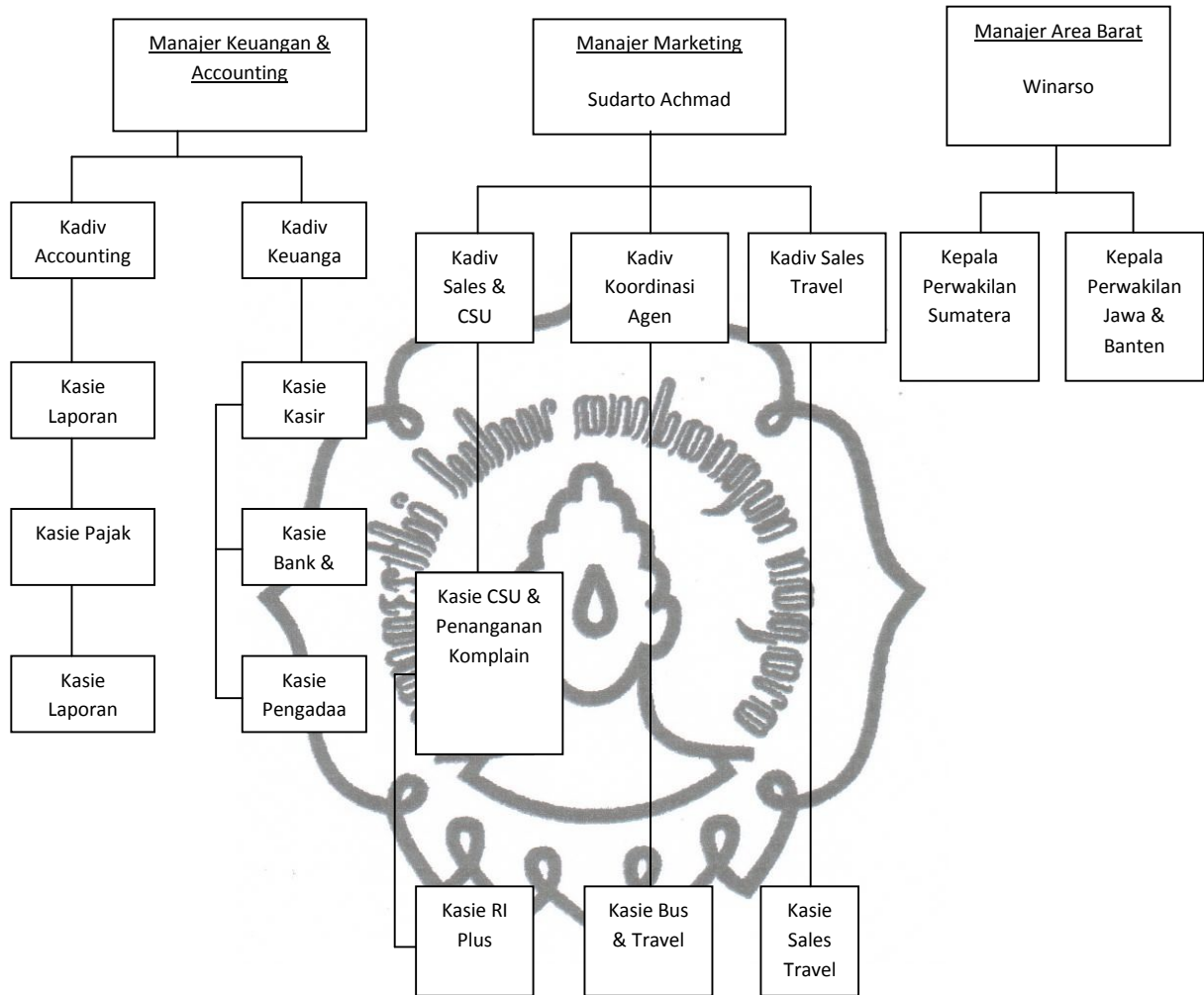
Struktur organisasi adalah suatu proses penetapan dari pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja sama seefektif mungkin untuk mencapai tujuan.

Berhasil tidaknya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh organisasi, pembagian tugas, kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab, system koordinasi serta komunikasi. Dengan demikian, organisasi dapat dipandang sebagai alat untuk mencapai tujuan. Adapaun struktur organisasi pada BPU. Rosalia Indah Karanganyar dapat dilihat pada gambar 3.1

**STRUKTUR ORGANISASI BPU ROSALIA INDAH KARANGANYAR**



*commit to user*



## 6. JALUR BUS DAN JENIS BUS

Merupakan induk usaha awal, Rosalia Indah yang berbasis transportasi darat dengan berbagai macam kelas armada dan jalur / trayek dari Jawa sampai Sumatera. Agen/perwakilan BPU.Rosalia Indah terdapat di kota-kota yang terbentang dari Surabaya sampai Muaraenim.

Beberapa jalur bus yang dilayani antara lain :

1. Surabaya – Jombang – Blitar – Nganjuk – madiun – Solo – Salatiga – Semarang – Tangerang – Merak – lampung – Muaraenim (PP)
2. Wonogiri – Solo – Klaten – Prambanan – Yogyakarta – Wates – Purworejo – Kebumen – Gombang – Jakarta – Tangerang – Merak – Lampung (PP)
3. Blitar – Tulungagung – Kediri – Nganjuk – caruban – Ngawi – Solo – Salatiga – Semarang – cikarang – Bekasi – Bogor (PP)
4. Ponorogo – Madiun – Magetan – Maospati – Ngawi – Sragen – Semarang – Puloagung – Lebakbulus – Ciputat (PP)
5. Wonogiri – Solo – Boyolali – Salatiga – Semarang – Rawamangun – Cengkareng – Tangerang (PP)

Beberapa jalur Travel yang dilayani antara lain :

1. Yogyakarta – Solo – Surabaya(PP)
2. Yogyakarta – Solo – Malang(PP)

*commit to user*

3. Yogyakarta – Solo – Blitar – Kediri(PP)
4. Salatiga – Solo – Surabaya (PP)

Tiap tiket perjalanan yang digunakan berpeluang untuk mendapatkan undian hadiah yang diundi satu bulan sekali dan mendapatkan souvenir berupa jaket, tas, kaos, payung, mug, dan jam dinding. Kemudahan dan keuntungan pelayanan bisa didapatkan dengan bergabung menjadi anggota “RI Plus” (kartu pelanggan dilengkapi dengan poin-poin untuk mendapatkan souvenir / hadiah menarik).

Beberapa kelas armada bus yang dimiliki BPU Rosalia Indah :

1. Bisnis – Reclining seats 2 – 2
2. Bisnis – Reclining seats AC 2 – 2
3. Bisnis – Reclining seats AC 2 – 3
4. VIP Toilet
5. Executive
6. Super executive

Kelas armada travel :

1. Executive
2. Big Top

TABEL III.1

## JENIS BUS DAN FASILITAS

Fasilitas	Jenis Bus dan Fasilitasnya					
	Super Executive	Executive	VIP Toilet	Patas AC	Patas AC	Non AC
Tempat Duduk	1 - 2	2 - 2	2 - 2	2 - 2	2 - 3	2 - 2
Reclining Seat	•	•	•	•	•	•
AC	•	•	•	•	•	-
Toilet	•	•	•	-	-	-
TV	•	•	•	•	•	-
Tape	•	•	•	•	•	•
Selimut	•	•	•	-	-	-
Bantal	•	•	•	-	-	-
Utra	•	•	•	•	•	•
Makanan & Coffe	•	•	•	-	-	-

Sumber : BPU.Rosalia Indah

TABEL III.2

## ARMADA WISATA

Armada	Kapasitas
Bus Besar	35 – 47 – 54 orang
Bus Ukuran	20 orang
Limited Edition	8 orang (ideal)

Sumber : BPU.Rosalia Indah

*commit to user*

TABEL III.3  
TARIF BUS DARI SOLO

Jurusan	NON AC	PTS 2-3	PTS 2-2	VIP	EXC	SE
Jakarta	65.000	75.000	85.000	100.000	116.000	145.000
Tangerang	65.000	75.000	85.000	100.000	116.000	145.000
Bogor	65.000	75.000	85.000	100.000	116.000	-
Merak	80.000	95.000	-	120.000	143.000	-
Lampung	-	-	-	175.000	215.000	-
Kotabumi	-	-	-	185.000	230.000	-
Tlg.bwng	-	-	-	190.000	235.000	-
Bkt.kmng	-	-	-	200.000	-	-
Baradatu	-	-	-	200.000	-	-
Waytuba	-	-	-	220.000	-	-
Martapura	-	-	-	220.000	-	-
Spg.btmrt	-	-	-	220.000	-	-
Baturaja	-	-	-	220.000	-	-

Sumber : BPU Rosalia Indah

## 7. JADWAL KEBERANGKATAN

- a. Route Super Evecutive : 14.30 WIB
- b. Route Executive : 17.00 WIB,15.00 WIB,14.30 WIB,12.00 WIB
- c. Route VIP Toilet : 17.00 WIB,16.00 WIB,15.00 WIB,12.00 WIB
- d. Route Patas 2 – 2 : 15.30 WIB,15.00 WIB,12.00 WIB
- e. Route Patas 2 – 3 : 14.30 WIB
- f. Route Non AC : 16.00 WIB,14.00 WIB



## 8. CALENDAR EVENT BPU ROSALIA INDAH

Happy Birthday Rosalia Indah (15,16,17 Maret) :

a. Mendapat potongan harga sebesar Rp.10.000,00 untuk pembelian tiket bus semua kelas dan jurusan. Potongan harga sebesar Rp.5000,00 untuk pembelian tiket travel semua kelas dan jurusan.

b. Berlibur bersama Rosalia Indah (22,23,24 Juni)

Mendapat diskon sebesar Rp.10.000,00 untuk pembelian tiket bus dan travel dengan tujuan dan kelas yang sama.

c. Bulan Ramadhan

Diskon special untuk : bus NON AC Rp.15.000,00 ; bus AC Rp.20.000,00 ; Travel Rp.10.000,00

## 9. MEMBER CARD ROSALIA INDAH

Syarat memiliki kartu langganan/member card Rosalia Indah yaitu :

- a. Terbuka untuk semua pelanggan Rosalia Indah
  - b. Fotocopy KTP / SIM atau identitas diri lainnya 1 lembar
  - c. Pas foto berwarna ukuran 2x3 (2) lembar / 3x4 (1) lembar
  - d. Membayar biaya administrasi Rp.20.000,00
  - e. Mengisi formulir aplikasi pendaftaran yang bisa didapatkan di Kantor Pusat /agen / cabang/perusahaan Rosalia Indah
- Beberapa keuntungan dan kemudahan memiliki member card RI plus antara lain :

*commit to user*

## a. BPU Rosalia Indah

- 1) Tukarkan 15 tiket dengan 1 tiket gratis(satu nama,beda tanggal pemberangkatan)
- 2) Upgrade kelas armada
- 3) Point Reward di setiap transaksi
- 4) Bebas antrian saat peak season
- 5) Penambahan berat bagasi sebesar 25 kg
- 6) Keringanan pembatalan tiket

## b. PT.Rosalia Express

- 1) Diskon 2% untuk perolehan 200 poin dalam 1x pengiriman
- 2) Diskon 10% untuk pencapaian 500 poin dalam 1x pengiriman

## c. PT.Rosalia Indah Tour &amp; Travel

- 1) Diskon Rp.20.000,00 setiap transaksi sebesar Rp.2.000.000,00
- 2) Diskon Rp.50.000,00 setiap transaksi sebesar Rp.5.000.000,00

## d. Central Laundry

Diskon 10%

## e. RM.Sederhana

- 1) Diskon 10% untuk transaksi sebesar Rp.50.000,00(Cabang Solo)

*commit to user*

- 2) Diskon 10% untuk transaksi sebesar Rp.100.000,00  
(Cabang Caruban)

f. Ros-In Hotel

- 1) Diskon 15% setiap menginap
- 2) Diskon 10% untuk meals

## 10. KETENTUAN TIKET VOID DAN TIKET HILANG

a. Ketentuan Tiket VOID

- 1) Karena kesalahan / keteledoran petugas loket maka akan dikenai sanksi Rp.5.000,00
- 2) Perubahan keberangkatan (mundur) pada saat pemberangkatan dianggap batal lunas ,apabila bisa memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan (sakit,kecelakaan/saudara meninggal),maka keberangkatan saat itu tetap dianggap batal lunas tetapi untuk pemberangkatan berikutnya diberikan BDB dengan menunjukkan bukti arsip tiket yang mundur.
- 3) Pembatalan keberangkatan sebelum hari keberangkatan akan dikenakan potongan administrasi 25% dari harga tiket yang berlaku sedangkan untuk pembatalan pada hari keberangkatan dianggap batal lunas.

b. Ketentuan Tiket Hilang

- 1) Hilangnya tiket disebabkan karena keteledoran staf / tidak dicek pada waktu menerima pengiriman tiket, apabila tidak lengkap numerator tiketnya maka akan dikenakan sanksi klaim dengan harga tiket jarak terjauh.
- 2) Hilangnya tiket karena tindakan kriminalitas / kecelakaan dan disebabkan karena bencana alam maka akan diberi kelonggaran bebas dari tanggungan dengan catatan harus bisa melampirkan surat keterangan dari kepolisian setempat.

**B. LAPORAN MAGANG**

Pelaksanaan magang dilakukan selama kurang lebih 2 bulan, yaitu mulai tanggal 1 februari – 1 April 2011. Tempat dan waktu pelaksanaannya adalah :

1. Tempat: Kantor pusat BPU.Rosalia Indah Jl. Raya Solo – Sragen KM 7,5 Palur, Jaten, Karanganyar, Surakarta.  
Telp.(0271) 825 731 / Fax.(0271) 827 205.
2. Waktu Pelaksanaan magang kerja :
  - 1) Senin – Jum'at : 09.00 – 15.00 WIB
  - 2) Sabtu : 09.00 – 12.00 WIB
  - 3) Minggu : Libur
  - 4) Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

*commit to user*

### 3. Kegiatan Magang

Selama melakukan magang kerja di BPU Rosalia Indah, penulis ditempatkan oleh perusahaan pada bagian HRD dan Marketing. Dalam kegiatan magang kerja penulis didampingi staff perusahaan untuk membantu kegiatan kerja yang dilakukan untuk pelaksanaan kegiatan magang kerja yang dilakukan penulis. Jadwal kegiatannya tidak terstruktur, bila ada waktu luang, penulis diberikan kebebasan untuk melihat sendiri jalannya proses kegiatan kerja yang dilaksanakan oleh perusahaan.

## C. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN MASALAH

### 1. Deskripsi Identitas Responden

Di bawah ini akan disajikan analisis dan pembahasan terhadap data-data yang diperoleh dari penelitian terhadap 100 responden yang merupakan penumpang yang menggunakan jasa BPU.Rosalia Indah.

Dari data yang berhasil dihimpun, diperoleh informasi mengenai responden yang menjadi obyek penelitian sebagai berikut :

## a. Karakteristik responden berdasarkan kategori usia

Tabel III.4  
Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20 – 29 Tahun	50 orang	50 %
2	30 – 39 Tahun	20 orang	20 %
3	40 – 49 tahun	12 orang	12 %
4	50 – 59 Tahun	9 orang	9 %
5	60 – 69 Tahun	9 orang	9 %
	Jumlah	100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diambil dalam penelitian mengenai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan BPU Rosalia Indah berdasarkan kategori usia disimpulkan bahwa usia responden dalam penelitian ini terdiri dari 50 orang berusia antara 20 tahun sampai 29 tahun atau 50%, 20 orang berusia antara 30 tahun sampai 39 tahun atau 20%. 12 orang berusia antara 40 – 49 tahun atau 12%. 9 orang berusia antara 50 tahun sampai 59 tahun atau 9%, dan 9 orang berusia antara 60 tahun sampai 69 tahun atau 9%.

## b. Karakteristik responden berdasarkan kategori jenis kelamin

Tabel III.5  
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – Laki	60 orang	60%
2	Perempuan	40 orang	40%
JUMLAH		100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diambil dalam penelitian mengenai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan BPU Rosalia Indah berdasarkan kategori jenis kelamin disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini terdiri dari 60 orang laki- laki atau 60% dan 40 orang perempuan atau 40%.

## c. Karakteristik responden berdasarkan kategori pekerjaan

Tabel III.6  
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Mahasiswa / Pelajar	20 orang	20%
2	PNS	16 orang	16%
3	Pegawai Swasta	26 orang	26%
4	Wiraswasta	28 orang	28%
5	Lainnya..	10 orang	10%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diambil dalam penelitian mengenai kepuasan penumpang

terhadap kualitas pelayanan BPU Rosalia Indah berdasarkan kategori pekerjaan disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini terdiri dari 20 orang mahasiswa/ pelajar atau sebesar 20%, 16 orang bekerja sebagai PNS atau 16%, sebanyak 26 orang bekerja sebagai pegawai swasta atau 26%, 28 orang bekerja sebagai wiraswasta atau 28%, dan lainnya sebanyak 10 orang atau 10%.

- d. Karakteristik responden berdasarkan rata – rata pengeluaran per bulan.

Tabel III.7  
Data Responden Berdasarkan Rata – Rata Pengeluaran

No	Rata-rata Pengeluaran	Frekuensi	Persentase
1	≤ Rp.250.000	12 orang	12 %
2	>Rp.250.000 – Rp.500.000	16 orang	16 %
3	>Rp.500.000 – Rp.750.000	18 orang	18%
4	>Rp.750.000 – Rp.1.000.000	32 orang	32 %
5	>Rp.1.000.000	22 orang	22 %
	Jumlah	100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diambil dalam penelitian mengenai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan BPU Rosalia Indah berdasarkan kategori rata–rata pengeluaran perbulan disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini terdiri dari 12 orang dengan rata-rata *commit to user* pengeluaran per bulan ≤ Rp.250.000 atau



sebesar 12%, 16 orang dengan rata-rata pengeluaran perbulan sebesar > Rp.250.000–Rp.500.000 atau 16%, sebanyak 18 orang dengan rata-rata pengeluaran perbulan sebesar > Rp.500.000–Rp.750.000 atau sebesar 18%, 32 orang dengan rata-rata pengeluaran per bulan > Rp.750.000–Rp.1.000.000 atau sebesar 32%, dan sebanyak 22 orang yang memiliki rata-rata pengeluaran per bulan > Rp.1.000.000 atau sebesar 22%.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jenis Bus Rosalia Indah

Tabel III.8  
Data Responden Berdasarkan Penggunaan Jenis Bus

No	Jenis bus	Frekuensi	Persentase
1	Patas AC seats 2 – 2	24 orang	24 %
2	Patas AC seats 2 – 3	20 orang	20 %
3	Non AC seats 2 – 2	14 orang	14 %
4	VIP Toilet	10 orang	10 %
5	Executive	28 orang	28 %
6	Super Executive	4 orang	4 %
	Jumlah	100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diambil dalam penelitian mengenai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan BPU Rosalia Indah berdasarkan kategori penggunaan jenis bus rosalia indah disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini terdiri dari 24

orang biasa menggunakan jenis bus Patas AC seats 2 – 2 atau sebesar 24%, 20 orang biasa menggunakan jenis bus Rosalia Indah Patas AC seats 2 – 3 atau sebesar 20%, sebanyak 14 orang biasa menggunakan bus Rosalia Indah jenis Non AC seats 2 - 2 atau sebesar 14%, 10 orang biasa menggunakan bus Rosalia Indah jenis VIP Toilet atau sebesar 10%, sebanyak 28 orang biasa menggunakan bus Rosalia Indah jenis Executive atau sebesar 28%, dan sebanyak 4 orang yang menggunakan bus Rosalia Indah jenis Executive atau sebesar 4%.

## 2. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang

Bab ini menyajikan analisis hasil kuesioner mengenai perbandingan antara kenyataan dan harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada BPU.Rosalia Indah yang melibatkan 100 orang sebagai responden yang dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Penilaian responden berdasarkan pada 5 dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

### a. Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja

Analisis ini mengemukakan kinerja BPU Rosalia Indah dalam melayani penumpang. Bagaimana kinerja BPU Rosalia Indah selama ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggannya.

*commit to user*

### 1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dari hasil penelitian tingkat kinerja BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *tangible* (bukti fisik), dapat dilihat pada tabel 3.9 :

Tabel III.9  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja  
Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No	<i>Tangible</i>	TB	KB	CB	B	SB
1	Penampilan Eksterior dan interior BPU.Rosalia Indah.	1	19	20	54	6
2	Kebersihan dan Kerapian fasilitas bus		4	26	70	
3	Kenyamanan ruang tunggu di BPU.Rosalia Indah.			15	77	8

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi bukti fisik (*tangible*), dari 100 responden yang diteliti, maka pada aspek penampilan eksterior dan interior BPU Rosalia Indah, 1% menganggap tidak baik, 19% menganggap kurang baik, 20% menganggap cukup baik, 54% menganggap baik dan 6% menganggap sangat baik.

Pada aspek kebersihan dan kerapian fasilitas bus BPU Rosalia Indah, dari 100 responden yang diteliti. 4% responden menganggap kurang baik, 26% responden menganggap cukup baik, 70% responden menganggap baik.

Pada aspek kenyamanan ruang tunggu BPU Rosalia Indah. 15% responden menganggap cukup baik, 77%

*commit to user*

responden menganggap baik, 8% responden menganggap sangat baik.

## 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dari hasil penelitian tingkat kinerja BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *reliability* (keandalan), dapat dilihat pada tabel 3.10

Tabel III.10  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja  
Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	<i>Reliability</i>	TB	KB	CB	B	SB
4	Ketepatan BPU.Rosalia Indah dalam hal ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba	2	3	28	63	4
5	Pelayanan BPU.Rosalia Indah dalam hal keramahan serta selalu siap menolong			19	67	14
6	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal penanganan masalah seperti antrian			21	69	10

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk factor-faktor pada dimensi keandalan (*reliability*), dari 100 responden yang diteliti, maka pada aspek ketepatan BPU Rosalia Indah dalam hal ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba. 2% menganggap tidak baik, 3% menganggap kurang baik, 28% menganggap cukup baik, 63% menganggap baik, dan 4% menganggap sangat baik.

Pada aspek pelayanan BPU Rosalia Indah dalam hal keramahan serta selalu siap menolong dari 100 responden yang diteliti. 19% menganggap cukup baik, 67% menganggap baik dan 14% menganggap sangat baik.

*commit to user*

Pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal penanganan masalah seperti antrian. 21% responden menganggap cukup baik, 69% responden menganggap baik, 10% responden menganggap sangat baik.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dari hasil penelitian tingkat kinerja BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dapat dilihat pada tabel 3.11:

Tabel III.11  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja  
Dimensi *Responsiveness*

No	<i>Responsiveness</i>	TB	KB	CB	B	SB
7	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan		6	24	68	2
8	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang		3	28	68	
9	Kesediaan Karyawan BPU.Rosalia Indah dalam merespon permintaan penumpang	2	8	30	52	8

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dari 100 responden yang diteliti, maka pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. 6% responden menganggap kurang baik, 24% responden menganggap cukup baik, 68% responden menganggap baik, 2% responden menganggap sangat baik. *commit to user*

Pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang dari 100 responden yang diteliti. 3% responden menganggap kurang baik, 28% responden menganggap cukup baik, 68% responden menganggap baik.

Pada aspek kesediaan karyawan BPU Rosalia Indah dalam merespon permintaan penumpang. 2% menganggap tidak baik, 8% menganggap kurang baik, 30% menganggap cukup baik, 52% menganggap baik, 8% menganggap sangat baik.

#### 4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dari hasil penelitian tingkat kinerja BPU.Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *assurance* (jaminan), dapat dilihat pada tabel 3.12 :

Tabel III.12  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja  
Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Assurance	TB	KB	CB	B	SB
10	Kemampuan sopir BPU.Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan	2	2	27	67	2
11	Perlindungan BPU.Rosalia Indah terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan			24	68	8
12	Pengetahuan dan kecakapan karyawan BPU.Rosalia Indah dalam menjawab informasi mengenai perjalanan			18	70	12

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi *assurance* (jaminan), dari 100

responden yang diteliti, maka pada aspek kemampuan sopir BPU Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan. 2% responden menganggap tidak baik, 2% responden menganggap kurang baik, 27% responden menganggap cukup baik, 67% responden menganggap baik, 2% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek perlindungan BPU Rosalia Indah terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan dari 100 responden yang diteliti. 24% menganggap cukup baik, 68% menganggap baik, 8% menganggap sangat baik.

Pada aspek pengetahuan dan kecakapan karyawan BPU Rosalia Indah dalam menjawab informasi mengenai perjalanan. 18% responden menganggap cukup baik, 70% responden menganggap baik, 12% responden menganggap sangat baik.

##### 5. Dimensi *Empathy*

Dari hasil penelitian tingkat kinerja BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *empathy*, dapat dilihat pada tabel 3.13 :

Tabel III.13  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja  
Dimensi *Empathy*

No	<i>Empathy</i>	TB	KB	CB	B	SB
13	Perhatian awak bus BPU.Rosalia Indah pada kenyamanan penumpang	2	4	37	55	2
14	Komunikasi antara awak bus dan penumpang mengenai informasi yang menyangkut perjalanan		11	28	53	8
15	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal memahami kebutuhan penumpang		2	25	67	6

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi *empathy*, dari 100 responden yang diteliti, maka pada aspek perhatian awak bus BPU Rosalia Indah pada kenyamanan penumpang. 2% responden menganggap tidak baik, 4% responden menganggap kurang baik, 37% responden menganggap cukup baik, 55% responden menganggap baik, 2% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek komunikasi antara awak bus dan penumpang mengenai informasi yang menyangkut perjalanan dari 100 responden yang diteliti. 11% responden menganggap kurang baik, 28% responden menganggap cukup baik, 53% responden menganggap baik, 8% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal memahami kebutuhan penumpang. 2% menganggap kurang baik, 25% responden menganggap cukup baik, 67%



responden menganggap baik, 6% responden menganggap sangat baik.

### c. Analisis Deskriptif Tingkat Harapan

Analisis ini mengemukakan seberapa penting atribut dari pelayanan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Masing-masing atribut mewakili dimensi kualitas jasa yang digunakan sebagai ukuran untuk menganalisis tingkat kepentingan sesuai dengan harapan penumpang.

#### 1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dari hasil penelitian tingkat harapan BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *tangible* (bukti fisik), dapat dilihat pada tabel 3.14 :

Tabel III.14  
Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan  
Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No	<i>Tangible</i>	TB	KB	CB	B	SB
1	Penampilan Eksterior dan interior BPU.Rosalia Indah.		10	16	67	7
2	Kebersihan dan Kerapian fasilitas bus		1	18	69	12
3	Kenyamanan ruang tunggu di BPU.Rosalia Indah.			19	67	14

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi bukti fisik (*tangible*), dari 100 responden yang diteliti, maka pada aspek penampilan eksterior dan interior BPU Rosalia Indah, 10% menganggap

kurang bagus, 16% menganggap cukup bagus, 67% menganggap bagus, dan 7% menganggap sangat bagus.

Pada aspek kebersihan dan kerapian fasilitas bus BPU Rosalia Indah, dari 100 responden yang diteliti. 1% responden menganggap kurang baik, 18% responden menganggap cukup baik, 69% responden menganggap baik, 12% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek kenyamanan ruang tunggu BPU Rosalia Indah. 19% responden menganggap cukup baik, 67% responden menganggap baik, 14% responden menganggap sangat baik.

## 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dari hasil penelitian tingkat harapan BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *reliability* (keandalan), dapat dilihat pada tabel 3.15:

Tabel III.15  
Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan  
Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	<i>Reliability</i>	TB	KB	CB	B	SB
4	Ketepatan BPU.Rosalia Indah dalam hal ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba		1	12	81	6
5	Pelayanan BPU.Rosalia Indah dalam hal keramahan serta selalu siap menolong			14	69	17
6	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal penanganan masalah seperti antrian			20	70	10

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi keandalan (*reliability*), dari 100

*commit to user*

responden yang diteliti, maka pada aspek ketepatan BPU Rosalia Indah dalam hal ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba. 1% menganggap kurang baik, 12% menganggap cukup baik, 81% menganggap baik dan 6% menganggap sangat baik.

Pada aspek pelayanan BPU Rosalia Indah dalam hal keramahan serta selalu siap menolong dari 100 responden yang diteliti, 14% responden menganggap cukup baik, 69% responden menganggap baik, 17% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal penanganan masalah seperti antrian. 20% responden menganggap cukup baik, 70% responden menganggap baik, 10% responden menganggap sangat baik.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dari hasil penelitian tingkat harapan BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dapat dilihat pada tabel 3.16:

Tabel III.16  
Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan  
Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	<i>Responsiveness</i>	TB	KB	CB	B	SB
7	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	1	2	29	60	8
8	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang	1	5	29	58	7
9	Kesediaan Karyawan BPU.Rosalia Indah dalam merespon permintaan penumpang		4	18	73	5

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dari 100 responden yang diteliti, maka pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. 1% responden menganggap tidak baik, 2% responden menganggap kurang baik, 29% responden menganggap cukup baik, 60% responden menganggap baik, 8% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang dari 100 responden yang diteliti. 1% responden menganggap tidak baik, 5% responden menganggap kurang baik, 29% responden menganggap cukup baik, 58% responden menganggap baik, 7% responden menganggap sangat baik.

*commit to user*

Pada aspek kesediaan karyawan BPU Rosalia Indah dalam merespon permintaan penumpang dari 100 responden yang diteliti 4% menganggap kurang baik, 18% menganggap cukup baik, 73% menganggap baik dan 5% menganggap sangat baik.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dari hasil penelitian tingkat harapan BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *assurance* (jaminan), dapat dilihat pada tabel 3.17 :

Tabel III.17  
Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan  
Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	<i>Assurance</i>	TB	KB	CB	B	SB
10	Kemampuan sopir BPU.Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan	1	1	12	76	10
11	Perlindungan BPU.Rosalia Indah terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan			14	68	18
12	Pengetahuan dan kecakapan karyawan BPU.Rosalia Indah dalam menjawab informasi mengenai perjalanan			16	72	12

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi *assurance* (jaminan), dari 100 responden yang diteliti, maka pada aspek kemampuan sopir BPU Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan. 1% responden menganggap tidak baik, 1% responden menganggap kurang baik, 12% responden menganggap

*commit to user*

cukup baik, 76% responden menganggap baik, 10% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek perlindungan BPU Rosalia Indah terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan dari 100 responden yang diteliti. 14% reponden menganggap cukup baik, 68% responden menganggap baik, 18% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek pengetahuan dan kecakapan karyawan BPU Rosalia Indah dalam menjawab informasi mengenai perjalanan. 16% responden menganggap cukup baik, 72% responden menganggap baik, 12% responden menganggap sangat baik.

##### 5. Dimensi *Empathy*

Dari hasil penelitian tingkat harapan BPU Rosalia Indah menurut persepsi penumpang tentang dimensi *empathy*, dapat dilihat pada tabel 3.18 :

Tabel III.18  
Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan  
Dimensi *Empathy*

No	<i>Emphaty</i>	TB	KB	CB	B	SB
13	Perhatian awak bus BPU.Rosalia Indah pada kenyamanan penumpang		1	21	75	3
14	Komunikasi antara awak bus dan penumpang mengenai informasi yang menyangkut perjalanan	1		20	68	11
15	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal memahami kebutuhan penumpang		1	21	81	6

Sumber : Hasil Kuesioner 2011

*commit to user*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor-faktor pada dimensi *empathy*, dari 100 responden yang diteliti, maka pada aspek perhatian awak bus BPU Rosalia Indah pada kenyamanan penumpang. 1% responden menganggap kurang baik, 21% responden menganggap cukup baik, 75% responden menganggap baik, 3% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek komunikasi antara awak bus dan penumpang mengenai informasi yang menyangkut perjalanan dari 100 responden yang diteliti. 1% responden menganggap tidak baik, 20% responden menganggap cukup baik, 68% responden menganggap baik, 11% responden menganggap sangat baik.

Pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal memahami kebutuhan penumpang. 1% responden menganggap kurang baik, 21% responden menganggap cukup baik, 81% responden menganggap baik dan 6% responden menganggap sangat baik.

### 3. *Importance Performance Analysis*

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat harapan dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan jasa pada BPU Rosalia Indah Karanganyar.

*commit to user*

### a. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah perbandingan skor harapan dengan skor kinerja atau pelaksanaan. Menurut perspektif penumpang tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang BPU.Rosalia Indah. Dari hasil penelitian tingkat harapan pelayanan jasa dan tingkat kinerja pelayanan jasa pada BPU. Rosalia Indah menurut perspektif penumpang, dapat disajikan pada tabel penilaian tingkat kesesuaian dibawah ini :

#### 1. Dimensi *Tangible* (Fisik)

Tabel III.19

Penilaian Tingkat Kesesuaian terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang BPU.Rosalia Indah.

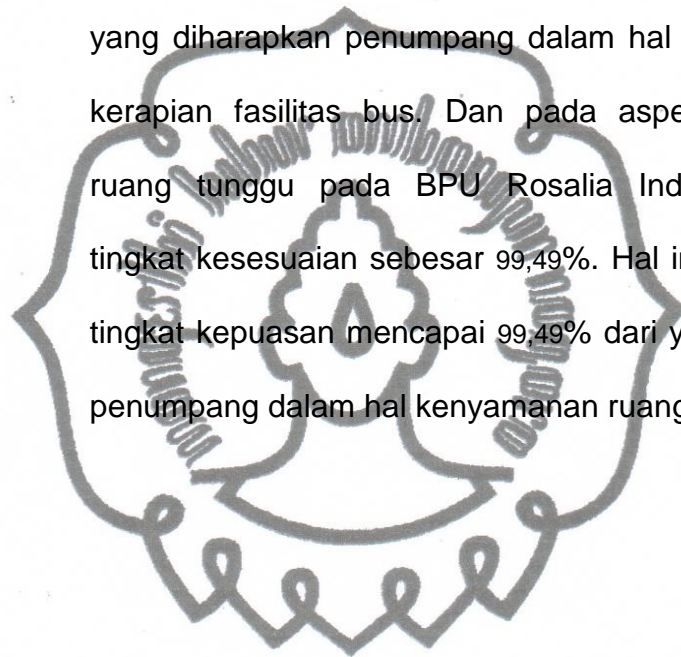
No	<i>Tangible</i>	Penilaian Kinerja (X)						Penilaian Harapan (Y)						Tk (%)
		TB	KB	CB	B	SB	skor	TB	KB	CB	B	SB	skor	
1	Penampilan Eksterior dan interior BPU.Rosalia Indah.	1	19	20	54	6	345		10	16	67	7	371	92,99%
2	Kebersihan dan Kerapian fasilitas bus		4	26	70		366		1	18	69	12	392	93,37%
3	Kenyamanan ruang tunggu di BPU.Rosalia Indah.			15	77	8	393			19	67	14	395	99,49%

Sumber : Data Primer 2011

Penilaian tingkat kesesuaian pada aspek penampilan eksterior dan interior BPU Rosalia Indah mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 92,99%. Hal ini berarti bahwa *commit to user*



tingkat kepuasan mencapai 92,99% dari yang diharapkan penumpang dalam hal penampilan eksterior dan interior. Sedangkan pada aspek kebersihan dan kerapian fasilitas bus mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 93,37%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 93,37% dari yang diharapkan penumpang dalam hal kebersihan dan kerapian fasilitas bus. Dan pada aspek kenyamanan ruang tunggu pada BPU Rosalia Indah mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 99,49%. Hal ini berarti, bahwa tingkat kepuasan mencapai 99,49% dari yang diharapkan penumpang dalam hal kenyamanan ruang tunggu.



2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Tabel III.20

Penilaian Tingkat Kesesuaian terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang BPU.Rosalia Indah.

No	Reliability	Penilaian Kinerja(X)						Penilaian Harapan (Y)						Tk (%)
		TB	KB	CB	B	SB	skor	TB	KB	CB	B	SB	skor	
4	Ketepatan BPU.Rosalia Indah dalam hal ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba <sup>1</sup>	2	3	28	63	4	364		1	12	81	6	392	92,86%
5	Pelayanan BPU.Rosalia Indah dalam hal keramahan serta selalu siap menolong			19	67	14	395			14	69	17	403	98,01%
6	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal penanganan masalah seperti antrian			21	69	10	389			20	70	10	390	99,74%

Sumber : Data Primer 2011

Penilaian tingkat kesesuaian pada aspek ketepatan BPU Rosalia Indah dalam hal ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 92,86%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 92,86% dari yang diharapkan penumpang dalam hal ketepatan waktu. Sedangkan pada aspek pelayanan BPU Rosalia Indah dalam hal keramahan serta selalu siap menolong *commit to user* mempunyai tingkat kesesuaian sebesar

98,01%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 98,01% dari yang diharapkan penumpang dalam hal pelayanan karyawan. Dan pada aspek kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal penanganan masalah mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 99,74%. Hal ini berarti, bahwa tingkat kepuasan mencapai 99,74% dari yang diharapkan penumpang dalam hal penanganan masalah.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel III.21

Penilaian Tingkat Kesesuaian terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang BPU.Rosalia Indah.

No	Responsiveness	Penilaian Kinerja (X)						Penilaian Harapan (Y)						Tk (%)
		TB	KB	CB	B	SB	Skor	TB	KB	CB	B	SB	skor	
7	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan		6	24	68	2	366	1	2	29	60	8	372	98,38%
8	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang		3	28	68		362	1	5	29	58	7	365	99,17%
9	Kesediaan Karyawan BPU.Rosalia Indah dalam merespon permintaan penumpang	2	8	30	52	8	356		4	18	73	5	379	93,93%

Sumber : Data Primer 2011

Penilaian tingkat kesesuaian pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan

dalam pelayanan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 98,38%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 98,38% dari yang diharapkan penumpang dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan. Sedangkan pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 99,17%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 99,17% dari yang diharapkan penumpang dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan penumpang. Dan pada aspek kesediaan karyawan BPU Rosalia Indah dalam merespons permintaan penumpang mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 93,93%. Hal ini berarti, bahwa tingkat kepuasan mencapai 93,93% dari yang diharapkan penumpang dalam hal kesediaan merespons permintaan penumpang

## 4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Tabel III.22  
 Penilaian Tingkat Kesesuaian Terhadap Faktor-Faktor yang  
 Mempengaruhi Kepuasan Penumpang BPU Rosalia Indah

No	Reliability	Penilaian Kinerja (X)						Penilaian Harapan (Y)						Tk (%)
		TB	KB	CB	B	SB	skor	TB	KB	CB	B	SB	skor	
10	Kemampuan sopir BPU.Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan	2	2	27	67	2	365	1	1	12	76	10	393	92,87%
11	Perlindungan BPU.Rosalia Indah terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan			24	68	8	384			14	68	18	404	95,04%
12	Pengetahuan dan kecakapan karyawan BPU.Rosalia Indah dalam menjawab informasi mengenai perjalanan			18	70	12	394			16	72	12	396	99,49%

Sumber : Data Primer 2011

Penilaian tingkat kesesuaian pada aspek kemampuan sopir BPU Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 92,87%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 92,87% dari yang diharapkan penumpang dalam hal kemampuan mengemudikan kendaraan. Sedangkan pada aspek perlindungan BPU. Rosalia Indah kepada penumpang dan barang bawaan selama perjalanan

*commit to user*

mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 95,04%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 95,04% dari yang diharapkan penumpang dalam hal perlindungan yang diberikan. Dan pada aspek pengetahuan dan kecakapan karyawan BPU Rosalia Indah dalam menjawab informasi mengenai perjalanan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 99,49%. Hal ini berarti, bahwa tingkat kepuasan mencapai 99,49% dari yang diharapkan penumpang dalam hal pengetahuan dan kecakapan karyawan.

#### 5. Dimensi *Empathy*

Tabel III.23

Penilaian Tingkat Kesesuaian terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang BPU.Rosalia Indah.

No	<i>Empathy</i>	Penilaian Kinerja (X)						Penilaian Harapan (Y)						Tk (%)
		TB	KB	CB	B	SB	skor	TB	KB	CB	B	SB	skor	
13	Perhatian awak bus BPU.Rosalia Indah pada kenyamanan penumpang	2	4	37	55	2	351		1	21	75	3	380	92,36%
14	Komunikasi antara awak bus dan penumpang mengenai informasi yang menyangkut perjalanan		11	28	53	8	358	1		20	68	11	388	92,26%
15	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal memahami kebutuhan penumpang		2	25	67	6	377		1	21	81	6	392	99,73%

Sumber : Data Primer 2011

Penilaian tingkat kesesuaian pada aspek perhatian awak bus BPU Rosalia Indah pada kenyamanan penumpang mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 92,36%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 92,36% dari yang diharapkan penumpang dalam hal perhatian kenyamanan pada penumpang. Sedangkan pada aspek komunikasi antara awak bus dan penumpang yang menyangkut perjalanan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 92,26%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mencapai 92,26% dari yang diharapkan penumpang dalam komunikasi antara awak bus dan penumpang. Dan pada aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal memahami kebutuhan penumpang mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 99,73%. Hal ini berarti, bahwa tingkat kepuasan mencapai 99,73% dari yang diharapkan penumpang dalam hal kemampuan dalam hal memahami kebutuhan penumpang.

b. Penilaian Rata-Rata dari Variabel Penilaian Kerja dan Penilaian Harapan

Berdasarkan penilaian tingkat kesesuaian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang BPU Rosalia Indah, maka dapat diperoleh penilaian rata-rata variabel dari penilaian tingkat kinerja dan penilaian tingkat harapan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang BPU Rosalia Indah sebagai berikut :





Tabel III.24  
Perhitungan Rata-Rata dari 100 responden dari penilaian  
Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan BPU.Rosalia Indah

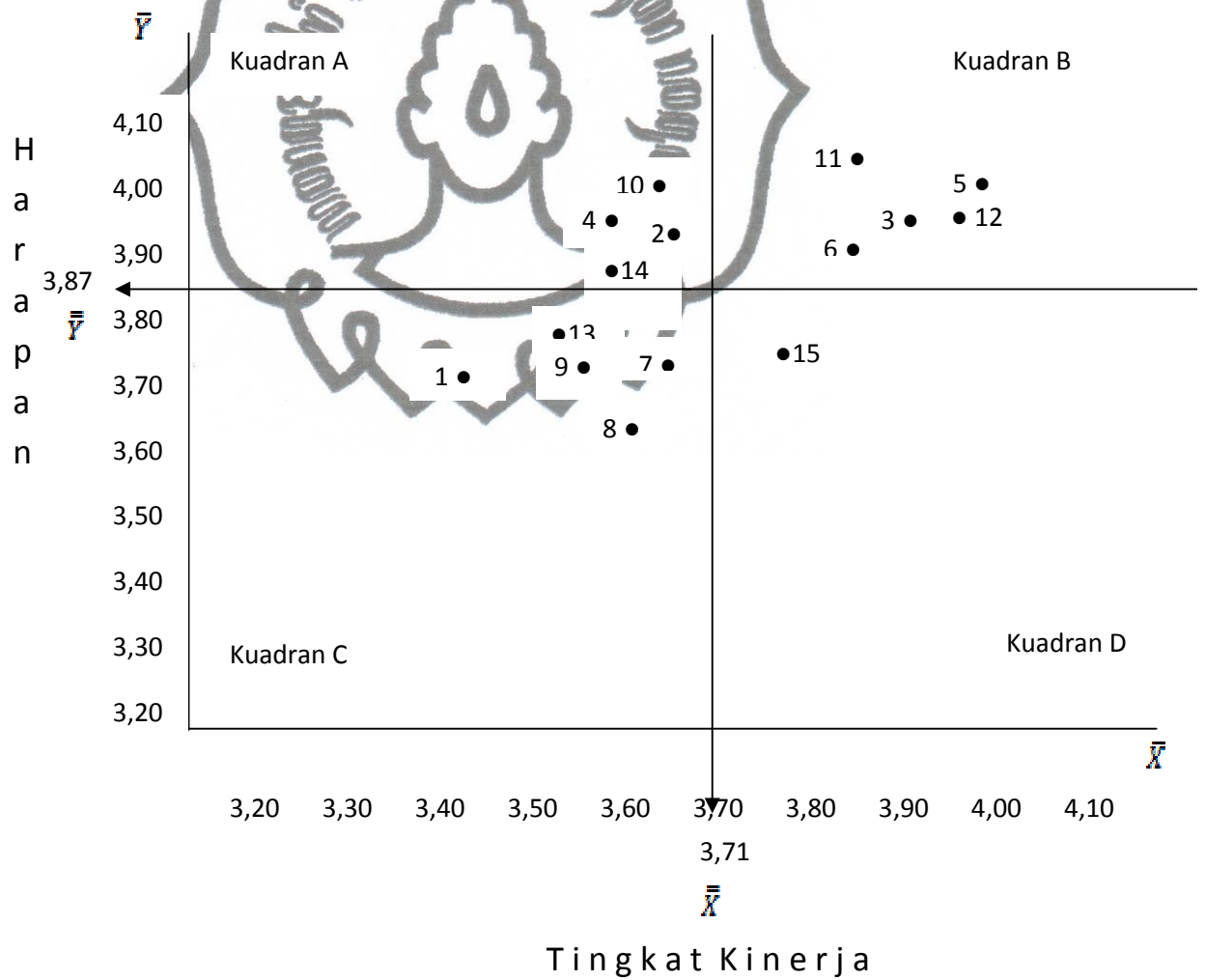
No	Tangible	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Penampilan Eksterior dan interior BPU.Rosalia Indah.	345	371	3,45	3,71
2	Kebersihan dan Kerapian fasilitas bus	366	392	3,66	3,92
3	Kenyamanan ruang tunggu di BPU.Rosalia Indah.	393	395	3,93	3,95
	<b>Reliability</b>				
4	Ketepatan BPU.Rosalia Indah dalam hal ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba	364	392	3,64	3,92
5	Pelayanan BPU.Rosalia Indah dalam hal keramahan serta selalu siap menolong	395	403	3,95	4,03
6	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal penanganan masalah seperti antrian	389	390	3,89	3,90
	<b>Responsiveness</b>				
7	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	366	372	3,66	3,72
8	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang	362	365	3,62	3,65
9	Kesediaan Karyawan BPU.Rosalia Indah dalam merespon permintaan penumpang	356	379	3,56	3,79
	<b>Assurance</b>				
10	Kemampuan sopir BPU.Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan	365	393	3,65	3,93
11	Perlindungan BPU.Rosalia Indah terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan	384	404	3,84	4,04
12	Pengetahuan dan kecakapan karyawan BPU.Rosalia Indah dalam menjawab informasi mengenai perjalanan	394	396	3,94	3,96
	<b>Emphaty</b>				
13	Perhatian awak bus BPU.Rosalia Indah pada kenyamanan penumpang	351	380	3,51	3,80
14	Komunikasi antara awak bus dan penumpang mengenai informasi yang menyangkut perjalanan	358	388	3,58	3,88
15	Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal memahami kebutuhan penumpang	377	378	3,77	3,78
		$(\bar{X}, \bar{Y})$		3,71	3,86

Sumber : Hasil Perhitungan Kuesioner

*commit to user*

c. Diagram Kartesius

Diagram kartesius bertujuan untuk mengetahui posisi tiap-tiap atribut dimensi kualitas pelayanan jasa. Pada diagram kartesius ini dapat disajikan dengan jelas seluruh atribut dimensi kualitas pelayanan jasa berdasarkan tingkat kepentingan yang diharapkan penumpang dan tingkat kinerja BPU.Rosalia Indah.



Gambar III.2  
Diagram Kartesius

Dari diagram kartesius di atas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang BPU Rosalia Indah terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Kuadran A

Menunjukkan faktor atau atribut yang berada dalam kuadran ini perlu diprioritaskan penanganannya oleh BPU.Rosalia Indah, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, sedangkan tingkat kinerjanya belum memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Aspek kebersihan dan kerapian fasilitas bus (=2).
2. Aspek ketepatan BPU Rosalia Indah dalam hal waktu keberangkatan dan waktu tiba.(=4).
3. Aspek kemampuan sopir bus Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan (=10).
4. Aspek komunikasi antara awak bus dengan penumpang mengenai informasi yang menyangkut perjalanan (=14).

2) Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang BPU Rosalia Indah, yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya karena pada umumnya tingkat

*commit to user*

kinerjanya telah sesuai dengan harapan penumpang, sehingga dapat memuaskan penumpang.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah :

1. Aspek kenyamanan ruang tunggu di BPU Rosalia Indah (=3).
2. Aspek pelayanan BPU Rosalia Indah dalam hal keramahan serta selalu siap menolong (=5).
3. Aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam penanganan masalah seperti antrian (=6).
4. Aspek perlindungan terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan (=11).
5. Aspek pengetahuan dan kecakapan karyawan BPU Rosalia Indah dalam menjawab informasi mengenai perjalanan (=12).

Faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini merupakan faktor yang sangat penting bagi penumpang, dalam kuadran ini BPU Rosalia Indah memiliki kinerja yang bagus sehingga kinerja bagus ini harus dipertahankan.

### 3) Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang BPU Rosalia Indah. Faktor yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting bagi penumpang, namun kualitas kinerja BPU Rosalia Indah biasa atau cukup.

*commit to user*

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C adalah :

1. Aspek penampilan eksterior dan interior BPU Rosalia Indah (=1).
2. Aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan (=7).
3. Aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang (=8).
4. Aspek kesediaan karyawan BPU Rosalia Indah dalam hal merespon permintaan penumpang (=9).
5. Aspek perhatian awak bus BPU Rosalia Indah terhadap kenyamanan penumpang (=13).

#### 4) Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh BPU Rosalia Indah, sehingga sangat memuaskan.

Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah :

1. Kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam hal memahami kebutuhan penumpang (=15).

*commit to user*

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dilihat dari keseluruhan karakteristik responden dapat diketahui pemakai jasa BPU Rosalia Indah Karanganyar berdasarkan usia sebagian besar pemakai jasa BPU Rosalia Indah adalah yang berusia antara 20–29 tahun yaitu sebanyak 50 orang atau 50%, berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah laki-laki yaitu sebanyak 60 orang atau 60%, kemudian berdasarkan jenis pekerjaan sebagian besar adalah wiraswasta yaitu sebanyak 28 orang atau 28%, lalu berdasarkan pengeluaran rata-rata per bulan, 32 orang atau 32% berkisar antara >Rp.750.000-Rp.1.000.000, sedangkan dari penggunaan jenis bus Rosalia Indah sebagian besar memilih untuk menggunakan bus jenis *executive* yaitu sebanyak 28 orang atau 28%.
2. Dari hasil perbandingan tingkat harapan dengan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi kualitas jasa (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian cukup besar, ini berarti kualitas pelayanan *commit to user*

yang diberikan BPU Rosalia Indah telah memenuhi harapan penumpangnya, dengan terpenuhinya harapan maka penumpang merasa puas.

3. Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, maka dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan oleh BPU Rosalia Indah untuk meningkatkan pelayanannya adalah :

- 1) Aspek kebersihan dan kerapian fasilitas bus.
- 2) Aspek kemampuan sopir bus Rosalia Indah dalam mengemudikan kendaraan.
- 3) Aspek ketepatan dalam hal ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba.
- 4) Aspek komunikasi antara awak bus dengan penumpang mengenai informasi yang menyangkut perjalanan,

4. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan dalam pelaksanaannya karena telah sesuai dengan harapan penumpang, sehingga dapat memuaskan adalah :

- 1) Aspek kenyamanan ruang tunggu di BPU.Rosalia Indah.
- 2) Aspek kemampuan BPU.Rosalia Indah dalam penanganan masalah seperti antrian.
- 3) Aspek pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam menjawab informasi mengenai perjalanan.

*commit to user*

- 4) Aspek pelayanan BPU.Rosalia Indah dalam hal keramahan serta salalu siap menolong.
  - 5) Aspek perlindungan terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan.
5. Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan cukup baik,diantaranya adalah :
- 1) Penampilan eksterior dan interior BPU Rosalia Indah
  - 2) Kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.
  - 3) Kemampuan BPU Rosalia Indah dalam hal cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang.
  - 4) Kesiediaan karyawan BPU Rosalia Indah dalam hal merespon permintaan penumpang.
  - 5) Perhatian awak bus BPU Rosalia Indah terhadap kenyamanan penumpang.
6. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh BPU Rosalia Indah, namun dianggap kurang penting oleh penumpangnya adalah :
- 1) Aspek kemampuan BPU Rosalia Indah dalam memahami kebutuhan penumpang.



## B. SARAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka penulis memberikan saran–saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BPU Rosalia Indah yaitu sebagai berikut :

1. BPU Rosalia Indah hendaknya lebih meningkatkan kebersihan dan kerapian fasilitas bus, lebih meningkatkan kinerja sopir dalam mengemudikan kendaraan, meningkatkan ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba, dan lebih meningkatkan komunikasi antara awak bus dengan penumpang mengenai perjalanan.
2. Untuk faktor-faktor yang berada dalam kuadran B, hendaknya dapat dipertahankan jangan sampai kinerja atau kepuasan dari faktor-faktor ini menurun karena akan menyebabkan penumpang merasa tidak puas.
3. Untuk faktor-faktor yang berada dalam kuadran C dan D yang dinilai kurang penting oleh penumpang akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh BPU Rosalia Indah sebaiknya juga perlu dipertahankan agar penumpang merasa lebih puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh BPU Rosalia Indah.

4. Pada dimensi *tangible* hendaknya perusahaan lebih memperhatikan kebersihan dan kerapian gedung maupun fasilitas bus serta tata layout ruang yang lebih menarik seperti pada ruang tunggu penumpang dibuat lebih nyaman dan disediakan juga buku bacaan seperti koran atau majalah supaya penumpang tidak merasa bosan pada saat menunggu kedatangan bus. Kemudian pada dimensi *reliability* alangkah lebih baik jika waktu kedatangan bus tepat pada waktunya (*ontime*), serta dalam hal pelayanan sebaiknya karyawan dilatih untuk lebih bersikap ramah, sabar dalam menghadapi keluhan pelanggan. Pada dimensi *responsiveness* hendaknya perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan penumpang seperti misalnya jika terjadi kehilangan bagasi maka pihak perusahaan bersedia untuk mengganti. Kemudian pada dimensi *assurance* hendaknya perusahaan memberikan pelatihan kepada sopir agar dalam mengemudikan bus tetap mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang. Dan dalam hal komunikasi antara awak bus dan penumpang (pada dimensi *emphaty*) perusahaan perlu memberikan pelatihan kebahasaan kepada karyawan awak bus sehingga dengan demikian dapat diharapkan staf dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif kepada penumpang.

*commit to user*