

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA**

SKRIPSI



Oleh :

ANANDA AGUSTINA

NO. MHS : 415200132

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh :

ANANDA AGUSTINA

NO. MHS : 415200132

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA



Oleh :

ANANDA AGUSTINA

NO. MHS : 415200132

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Hari Rachmadi, S.E., M.M
NIDN : 0505076501

Yudi Setiaji, S.H., M.M
NIDN : 0508066401

Mengetahui
Ketua Jurusan

Yudi Setiadji, SH, MM
NIDN : 0508066401

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA



Dosen Penguji Utama : Agus Wibowo SBS, S.Sos., M.M :
NIDN : 05020767001

Pembimbing I : Hari Rachmadi, S.E., M.M :
NIDN : 0505076501

Pembimbing II : Yudi Setiaji, S.H., M.M :
NIDN : 0508066401

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANANDA AGUSTINA
NIM : 415200132
Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
BUS TRANS JOGJA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 27 November 2017

Ananda Agustina

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Allah, berharaplah”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

“The future belongs to those who believe in the beauty of their dreams.”

(Eleanor Roosevelt)

“The moment you feel like giving up, remember all the reasons you held on for so long.”

(Anonym)

“You are what you give.”

(Anonym)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT, dengan segala petunjuk dan pertolongan-Nya, taburan cinta dan kasih sayang-Nya telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Kepada Allah SWT yang selalu melindungi dan menyertai langkahku, memberikan segala nikmat dan pertolongan-Nya.
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Ibu Sri Handayani dan Ayah Sugiyanto, terima kasih untuk segala pengorbanan dan dukungan, nasehat, semangat dan motivasi untuk terus maju.
3. Kepada adik – adik ku Yunita Dwi Puspitasari dan Anandhita Wahyu Ramadhani tersayang yang tidak pernah lelah untuk memberiku semangat, serta keluarga besar ku terimakasih atas semua dukungan dan cinta yang tidak ternilai harganya.
4. Sahabat seperjuangan tersayang Elyna Ningsih, Firda Tri Wardhani, Sri Nurhayati, Prayogo Pamungkas dan masih banyak lagi yang belum disebutkan namanya, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terima kasih untuk canda tawa, perjuangan dan kenangan manis yang telah banyak kita lewati bersama.
5. Dwi Rizqi Wahyudi, terima kasih untuk segala dukungan, semangat, motivasi, harapan dan do'a, terima kasih telah selalu ada saat susah dan senang.

6. My sister from another mother, Nonik, terima kasih sudah menemani berjuang dan memberi semangat lebih.
7. Teman – teman Usaha Perjalanan Wisata AMPTA Angkatan 2013.
8. Untuk Almamaterku tercinta.

Terima kasih yang sebesar – besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua orang – orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

With Love,

Ananda

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, serta karunia-Nya serta kegigihan penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan kualitas pelayanan (*Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Fit and Finish*) terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja hasilnya menunjukkan dimensi kualitas pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Hari Rachmadi, S.E., M.M selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pikiran dan waktu dengan penuh kesabaran dan ketelitian dalam penulisan skripsi ini.

2. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku dosen Pembimbing II dan selaku Ketua Jurusan Program Studi D-4 Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Agus Wibowo SBS, S.Sos., M.M selaku dosen penguji yang telah berkenan hadir dan menguji peneliti pada sidang pendadaran sehingga penulis dinyatakan lulus.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung dan memberikan kesempatan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yorri Kusuma N, S.I.P, M.A dari Dinas Perhubungan Provinsi Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan ijin untuk mengadakan penelitian pada bus Trans Jogja.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.

Penulis sangat berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam kata-kata yang kurang berkenan. Penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 27 November 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	8
1. Jasa.....	8

2. Transportasi	11
3. Pelayanan Transportasi	15
4. Kualitas Pelayanan	16
5. Kepuasan Pelanggan	20
B. Kerangka Pemikiran	28
C. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian	32
2. Waktu dan Tempat Penelitian	32
3. Populasi dan Sample	32
4. Variabel Penelitian dan Indikator	35
5. Metode Pengumpulan Data	41
6. Teknik Analisis Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian	50
B. Uji Analisis Data	65
C. Uji Kelayakan Instrumen	68
D. Analisis Instrument	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	86
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	29

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Jasa	65
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia Pengguna Jasa	65
4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Pengguna Jasa	66
4.4 Data Responden Berdasarkan Skala Penggunaan Pengguna Jasa.....	67
4.5 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	68
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2, X3,...., X8 dan Y	69
4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel (X1, X2, X3,...., X8 dan Y)	71
4.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	72
4.9 Hasil Analisis Uji Determinasi (R^2).....	74
4.10 Hasil Analisis Uji F	75
4.11 Hasil Analisis Uji t	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
Surat Pernyataan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
Hasil Olah Data Kuesioner
Hasil Olah Data *SPSS 2.3 for Windows*
- Lampiran 3 Tabel R
Tabel F
Tabel t
- Lampiran 4 Daftar Lembar Bimbingan
- Lampiran 5 Dokumentasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja baik yang menggunakan jasa secara individu.

Penelitian ini dilakukan di Halte bus Trans Jogja Bandara Adisutjipto, Halte Bandara Prambanan dan Dinas Perhubungan DIY mulai September 2017. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 50 responden dengan menggunakan sampel insidental. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis linear berganda karena variabel yang diteliti lebih dari satu variabel dengan menggunakan program *SPSS 2.3 for Windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien *adjusted* (R^2) sebesar **0.939** *diartikan* **93.9** % pengguna jasa merasa puas untuk menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja yang dipengaruhi oleh 5 variabel yaitu performance, features, reliability, durability dan fit and finish sedangkan sisanya sebesar **6.1** % dipengaruhi oleh variabel conformance, serviceability dan aesthetics. Dari hasil *F* **hitung** $95.600 \geq F$ *tabel* **2.40** dan secara keseluruhan taraf signifikan > 0.05 maka ***Ha* diterima dan *Ho* ditolak**. Dari hasil uji T (parsial) pada *coefficient* X1 merupakan variabel yang paling berpengaruh, terdapat nilai *sig* **0.000** < 0.05 , dengan *t* **hitung** $> t$ *tabel* (**4.340** > 2.01954) dapat disimpulkan bahwa variabel X1 memiliki kontribusi dan mempunyai hubungan searah terhadap Y. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa ketika menggunakan jasa, maka ***Ha2* diterima dan *Ho2* ditolak**.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pengguna jasa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju saat ini, menimbulkan pertumbuhan teknologi, bisnis dan sistem perekonomian yang begitu pesat. Saat ini berbagai bisnis jasa banyak dijumpai dalam kehidupan sehari – hari, salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi. Transportasi diartikan sebagai perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin.

Pertumbuhan perekonomian yang semakin pesat dan berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi. Transportasi menjadi salah satu pengaruh yang sangat besar menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Persahaan harus menawarkan kepada pelanggan barang atau jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi, dengan mutu lebih baik, harga lebih murah, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya.

Yogyakarta adalah provinsi yang banyak dikunjungi masyarakat daerah untuk berbagai kepentingan. Seperti keperluan berbelanja, keperluan bisnis, belajar/kuliah, atau sebagai tempat liburan. Alat transportasi umum yang ada di Yogyakarta terdiri dari alat transportasi yang dapat mengangkut banyak orang seperti bus. Pada awalnya jumlah bus di Yogyakarta sangatlah banyak, namun pada perkembangan selanjutnya bus sudah menjadi alat transportasi bagi semua lapisan masyarakat bawah, menengah dan atas. Akhirnya pemerintah Yogyakarta mengadakan bus Trans Jogja yang bakal mencukupi kebutuhan masyarakat Yogyakarta akan adanya bus yang nyaman dan terjangkau.

Bus Trans Jogja merupakan salah satu alat transportasi umum yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan melihat semakin meningkatnya aktivitas masyarakat di wilayah Yogyakarta seperti para mahasiswa yang memilih bepergian menggunakan bus atau keluarga yang hanya sekedar jalan – jalan. Bus Trans Jogja ini adalah sebuah upaya Pemerintah Provinsi DIY untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan DIY dengan berbasis menggantikan sistem setoran menjadi sistem pembelian pelayanan.

Bus ini mulai beroperasi pada tanggal 18 Februari 2008, bus Trans Jogja yang ukurannya tidak jauh berbeda dengan bus kota yang sudah ada, akan tetapi bus Trans Jogja memiliki beberapa perbedaan. Pertama, pintu masuk penumpang yang ada di tengah dan otomatis terbuka dan tertutup,

seperti halnya bus Trans Jakarta sebagai panutannya. Kedua, tempat duduknya yang berhadapan dan memanjang yang sama dengan bus Trans Jakarta. Ketiga, memakai *air conditioning*. Keempat, tidak ada kondektur yang menarik bayaran didalam bus, karena tiket sudah dibeli di halte atau shelter. Kelima, tidak berhenti di sembarang tempat dan hanya berhenti di halte Trans Jogja saja tidak seperti bus kota lainnya. Bus terjadwal dari pukul 05.30 – 21.30 WIB yang berhenti di halte – halte khusus. Bus Trans Jogja mempunyai moto yaitu aman, handal, terjangkau, dan ramah lingkungan. Sejak diluncurkan tanggal 18 Februari 2008, bus Trans Jogja telah menjadi angkutan yang banyak diminati warga Yogyakarta. Kehadiran bus dengan fasilitas dan berbeda dengan bus lainnya disambut antusias oleh masyarakat. Para pengguna jasa angkutan umum dan kendaraan pribadi mulai beralih untuk menggunakan bus Trans Jogja.

Peranan transportasi bus kota menjadi penting bagi suatu daerah atau propinsi di Indonesia yang secara langsung sebagai penunjang di sektor perekonomian. Salah satu penunjang dalam sektor perekonomian daerah di kota – kota besar umumnya telah memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik kepada pelanggannya, dimana perusahaan ini memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang baik, ini tentu menjadi masalah yang sangat berarti dalam melayani konsumen. Sehingga perusahaan harus mampu memahami masalah para konsumennya dan bertindak sesuai dengan standar operasional prosedur demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian secara personal kepada para konsumennya.

Dalam upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar di bidang transportasi bus kota. Perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen agar dapat menunjang kinerja yang sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memuaskan konsumen. *Performance* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan daya tarik pada suatu produk/jasa, seperti: Kondisi transportasi yang berfungsi dengan baik, karyawan mampu berkomunikasi dengan baik, perjalanan tepat waktu dan tiba di tujuan sesuai jadwal. Sehingga hal-hal itu dapat memberikan nilai lebih pada produk/jasa dan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian/penggunaan kembali transportasi bus perkotaan.

Dengan melihat berbagai dimensi diatas, kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan mengacu kepada delapan dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan tujuan untuk memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan konsumen. Harapan konsumen tentunya diukur dari faktor-faktor yang mendorong kepuasan konsumen, serta kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi (*Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Fit and Finish*) yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen. Pengembangan pelayanan dan fasilitas transportasi bus perkotaan harus selalu ditingkatkan demi memberikan kepuasan kepada konsumen. Dari kedelapan dimensi diatas

akan terbukti dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Trans Jogja*".

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Fit and Finish* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Trans Jogja?
2. Dari delapan dimensi kualitas pelayanan (*Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Fit and Finish*) tersebut, dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Bus Trans Jogja?

B. Batasan Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini penulis membuat batasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari delapan dimensi (*Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Fit and Finish*) terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja.

Agar menghasilkan penelitian yang fokus pada judul dan mendapatkan hasil yang maksimal, maka pembahasan hanya dilakukan terhadap kepuasan pengguna jasa bus Trans Jogja.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti secara ilmiah mengenai ada tidaknya pengaruh dari kedelapan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (*Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Fit and Finish*) terhadap kepuasan pelanggan/pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari delapan dimensi yaitu; (*Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Fit and Finish*) terhadap kepuasan pelanggan/pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dari kedelapan dimensi kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan/pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya tentang transportasi dan dapat menjadi sumbangan untuk pengembangan teori.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak Pengelola

Penelitian dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja.

b. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah referensi karya tulis ilmiah dan agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan bagi kalangan akademis yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan agar dapat mempraktekkan dan menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah. Apakah teori yang didapat di bangku kuliah sesuai dengan yang ada di lapangan.