

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA

<sup>1st</sup> Herawati, <sup>2nd</sup> Ir. Dwi Windu Suryono, MS

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

Jln Jatinegara Lio RT.004 RW.04

Kel. Jatinegara, Kec. Cakung,

Jakarta Timur 13930

herawati0810@gmail.com, dwiwindu1961@stei.ac.id

**Abstract** - This study aims to service quality, assesing 5 dimensions of service quality judging from the perfomance and interests with using importance performance analysis (IPA) on Transjakarta bus.

This research uses quantitative method with the type of descriptive research. Sampling is done by technique Non Probability Sampling with sampling type Cluster Random Sampling, that is sampling is taken by region. Researchers used 10 transjakarta shelter from 5 region of Jakarta. The nummber of samples taken was 100 respondents.

The results of this study are based on an average percentage of performance that is equal 3.45 which means good. Then the realibility of 3.41 which means also good. The attribute that must be improved is quadrant A, in the statement numer 3 and 7, the dimensions of tangible statement number 3, the quality of facilities the lounge. The dimension of responsiveness of statement number 7, friendly service of officers..

**Keywords:** Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)

**Abstrak**– Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, menilai 5 dimensi kualitas pelayanan dilihat dari kinerja dan kepentingan dengan menggunakan metoda *Importance Performance Analysis* (IPA) pada bus Transjakarta.

Penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Non Proportional Random Sampling* dengan tipe sampling *Cluster Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel yang diambil berdasarkan wilayah. Peneliti menggunakan 10 halte transjakarta dari 5 wilayah Jakarta. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ini berdasarkan persentase rata-rata pada kinerja yaitu sebesar 3.45 yang berarti baik. Kemudian kenyataan sebesar 3.41 yang berarti juga baik. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah kuadran A, pada pernyataan nomer 3 dan 7, yaitu dimensi *tangible* pernyataan nomer 3, kualitas fasilitas ruang tunggu. Dimensi *responsiveness* pernyataan nomer 7, pelayanan petugas yang ramah.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

## I. PENDAHULUAN

Banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan transportasi yang mereka pilih untuk mempermudah perpindahan tempat ataupun mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Hal tersebut tidak terlepas dari peran pemerintah dalam mengencarkan transportasi publik untuk mengurangi kemacetan Jakarta. Biasanya banyak hal yang menjadi pertimbangan dalam memilih jasa transportasi publik, tetapi kualitas, harga, dan fasilitas merupakan faktor yang diprioritaskan pengguna

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya metoda ini digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan). Hal ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana harapan masyarakat terhadap jasa transportasi publik bus Transjakarta dengan banyaknya pilihan jenis transportasi yang ada sebagai penunjang moda transportasi darat yang mereka pilih dalam kehidupan sehari-harinya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan (*Servqual*) bus Transjakarta menggunakan metoda IPA. Metoda ini dipilih dapat melihat sejauh mana pencapaian kualitas pelayanan perusahaan, serta yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan untuk berkembang lebih baik lagi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi publik bus Transjakarta.

### 1.1. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah yang dapat menyebabkan penunjang keputusan dalam memilih jasa transportasi publik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus Transjakarta ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan bus Transjakarta jika dianalisis dengan metoda IPA ?
3. Atribut *service quality* apa saja yang perlu ditingkatkan pada bus Transjakarta ?

### 1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan layanan yang diberikan bus Transjakarta
2. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bus Transjakarta metoda IPA
3. Atribut *service quality* apa saja yang perlu ditingkatkan pada bus Transjakarta

## II. KAJIAN LITERATUR

### 2.1. Konsep jasa

Menurut Kotler dan Lupiyoadi (2014:7) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak

### 2.2. Kualitas pelayanan

Menurut Sunyoto (2012:236) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen,

yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan konsumen

### 2.3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metoda IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Repi; 2014:1446) IPA mempunyai fungsi utama menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan faktor-faktor pelayanan menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan

### 2.4. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius dimaksudkan sebagai kerangka kerja didalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari harapan (*Importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*Performance*) dilihat dari atribut terkait (Supranto; 2011:107). Diagram Kartesius mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri jasa baik berupa ukuran kepuasan pelanggan maupun alokasi sumber daya secara efisien, keduanya dalam format yang mudah diterapkan

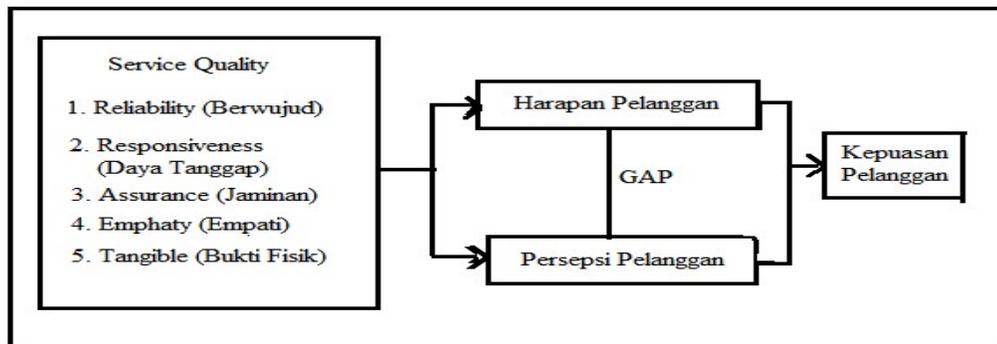
### 2.5. Keterkaitan antar variabel penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan variabel mandiri, sehingga tidak bisa dikaitkan dengan variabel yang lain karena hanya memiliki satu variabel yaitu kualitas pelayanan. Pada jurnal-jurnal sebelumnya tidak dijelaskan mengenai keterkaitan antar variabel, karena dalam penelitian sebelumnya variabel mandiri hanya terdiri dari satu variabel.

### 2.6. Kerangka Konseptual Penelitian

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan menjadi penting bagi pelanggan berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *emphaty*, dapat dibuatkan kerangka pemikiran teoritis seperti pada bawah ini dengan digunakan, kerangka konseptual penelitian dalam pembuatan dapat digambarkan dibawah ini :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Sumber : Palero dan Widiyanesti (2017:277)

Berdasarkan Gambar 2.1 diatas dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*) menjadi hal penting bagi pelanggan. Hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi bagi pelanggan dalam melihat ketersediaan sarana, fasilitas, dan perlengkapan. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan pelayanan yang penting pada proses pelayanan, pelayanan dituntut untuk sigap dan siap untuk segera melayani pelanggan saat dibutuhkan. Pada kualitas pelayanan keandalan (*reliability*) dalam pemberian pelayanan yang utama dengan proses pelayanan yang cepat dan tidak pilih kasih. Jaminan (*assurance*) menjadi bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen dengan memberikan kepercayaan kepada pelanggan, menjamin keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam mendapatkan pelayanan. Empati (*emphaty*) diperlukan dalam memenuhi kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan bentuk-bentuk sikap dan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

### 2.7. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

Menurut Sugiyono (2017:63) hipotesis merupakan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Namun pada penelitian ini, peneliti tidak menggunakan hipotesis karena pada penelitian-penelitian sebelumnya tidak ditemukan penggunaan hipotesis.

## III. METODA PENELITIAN

### 3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan strategi deskriptif, yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau penjelasan yang akurat dan mendalam, mengenai keadaan terkini berkaitan dengan gejala dan fakta yang diteliti. Deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenan dengan pernyataan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (Sugiyono, 2016:53). Tujuan metoda deskriptif adalah mencari suatu uraian yang menyeluruh dan diteliti, dari suatu keadaan yang dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan untuk meningkatkan pelayanan.

### 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:190). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan bus Transjakarta dari 3337 halte, di wilayah Jakarta, Depok, Bekasi dan Serpong, (Trafi-Transjakarta.2019). Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti.

Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Area (Cluster) Random Sampling* dengan teknik *Non Proporsional Random Sampling*. Menurut Margono (2004: 127) teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau *cluster*. Transjakarta memiliki sejumlah 3337 halte, di wilayah Jakarta, Depok, Bekasi dan Serpong, (Trafi-Transjakarta.2019). Dalam penelitian ini, *cluster* dibagi menurut wilayah, yaitu di 5 wilayah Jakarta. Dari tiap-tiap wilayah dipilih secara acak masing-masing 2 halte. Dari 2 halte itu, kemudian dipilih secara *Non Proporsional Random Sampling* di masing-masing halte sebanyak 10 halte responden (Tabel 3.1).

**Tabel 3.1.** Responden Penelitian menurut Wilayah dan Halte Transjakarta

No.	Wilayah Jakarta	Lokasi Halte	Responden (Orang)
1	Jakarta Timur	Buaran	10
		Penggilingan	10
2	Jakarta Pusat	Senen	10
		Gambir	10
3	Jakarta Utara	Ancol	10
		Mangga Dua	10
4	Jakarta Selatan	Manggarai	10
		Tebet	10
5	Jakarta Barat	Jelambar	10
		Grogol	10
Jumlah	5	10	100

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Non Proportional Random Sampling*. Dalam teknik ini, dari setiap lokasi halte penelitian masing-masing dipilih secara acak sebanyak 10 orang responden. Adapun kriteria yang digunakan peneliti selama memilih responden adalah usia, yaitu diatas 17 tahun. Batas usia tersebut digunakan sebagai kriteria dengan pertimbangan mereka dapat memberikan opini/pendapat dalam melakukan kuesioner yang diberikan peneliti.

Dalam menentukan pengambilan sampel penelitian menurut Arikunto (2013:49) jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Arikunto juga mengemukakan sampel yang sesuai yaitu menggunakan teknik sampling tidak terhingga. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jumlah sampel 100 responden, yang dirasakan cukup untuk mewakili populasi.

$$n = \frac{z^2}{4(MOE)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04.....(3.1)$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$Z$  = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95%

$Moe$  = *Margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang didapat ditoleransi, ditentukan (10%)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96,04 Namun penelitian menggenapkan sampel penelitian menjadi 100 reponden.

### 3.3. Metoda Analisis Data

#### 3.3.1. Metoda pengolahan data

Data yang terkumpul dari kuesioner selanjutnya diolah menggunakan program SPSS Ver. 25.0. Tujuan dalam penggunaan program ini adalah untuk membantu peneliti dalam menganalisis data yang sulit dihitung secara manual dan mempercepat waktu perhitungan.

#### 3.3.2. Metoda penyajian data

Data yang dihasilkan disajikan dalam bentuk tabel, dan gambar. Penggunaan tabel dan gambar bertujuan agar data dapat mudah dibaca dan dimengerti.

### 3.3.3. Analisis statistik data

Setelah data terkumpul, selanjutnya data dari hasil penelitian tersebut diuraikan sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah metoda *Servqual*, IPA, dan Diagram Kartesius.

#### 1. Metoda *Servqual*

Metoda *Service Quality (Servqual)* didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan membandingkan kinerja atau jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *Servqual* dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas pelayanan atau jasa pada berbagai level secara rinci (Tjiptono dan Chandra, 2014:157).

Data hasil penelitian diolah untuk menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap atribut ( $S_{pi}$  dan  $S_{hi}$ ) dengan rumus sebagai berikut :

$$S_{pi} = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4)}{n} \dots \dots \dots (3.3)$$

Keterangan :

- $S_{pi}$  = Skor persepsi terhadap atribut pelayanan
- $P_1$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”
- $P_2$  = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”
- $P_3$  = Jumlah respondeng dengan jawaban “ Tidak Setuju”
- $P_4$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Setuju”
- $n$  = Jumlah responden
- 1-4 = Skala Likert

$$S_{hi} = \frac{(H_1 \times 1) + (H_2 \times 2) + (H_3 \times 3) + (H_4 \times 4)}{n} \dots \dots \dots (3.4)$$

Keterangan :

- $S_{hi}$  = Skor harapan terhadap atribut pelayanan
- $H_1$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”
- $H_2$  = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”
- $H_3$  = Jumlah responden dengan jawaban “ Tidak Setuju”
- $H_4$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Setuju”
- $n$  = Jumlah responden
- 1-4 = Skala Likert

Nilai  $S_{pi}$  dan  $S_{hi}$  kemudian dipakai untuk menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap masing-masing dimensi ( $P_{ij}$  dan  $H_{ij}$ ).

Rumus menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap masing-masing dimensi adalah :

$$P_{ij} = \frac{\sum_{i=j}^{n_j} S_{P_{ij}}}{n_j} \dots \dots \dots (3.5)$$

$$H_{ij} = \frac{\sum_{i=j}^{n_j} S_{H_{ij}}}{n_j} \dots \dots \dots (3.6)$$

Keterangan :

- $P_{ij}$  = Skor persepsi responden pada dimensi i (indikator) ke-j
- $H_{ij}$  = Skor harapan responden pada dimensi i (indikator) ke-j
- $S_{P_{ij}}$  = Skor persepsi responden terhadap masing-masing atribut pelayanan i (indikator) ke-j
- $S_{H_{ij}}$  = Skor persepsi harapan terhadap masing-masing atribut pelayanan i (indikator) ke-j
- $n_j$  = Jumlah atribut dimensi ke-j

Selanjutnya nilai  $P_{ij}$  dan  $H_{ij}$  digunakan untuk menghitung skor *Servqual* sebagai berikut :

$$\text{Servqual} = \text{Skor Persepsi (Pij)} - \text{Skor Harapan (Shi)} \dots \dots \dots (3.7)$$

Setelah skor Servqual diperoleh, maka akan dapat disimpulkan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, dengan kriteria sebagai berikut :

- (1) Hasil skor Servqual positif (lebih besar dari nol), artinya tingkat persepsi lebih tinggi dibandingkan tingkat harapan, sehingga pelayanan bisa dikatakan sangat memuaskan.
- (2) Hasil skor Servqual negatif (lebih kecil dari nol), artinya tingkat persepsi lebih tinggi dibandingkan tingkat harapan, sehingga pelayanan bisa dikatakan tidak memuaskan.
- (3) Hasil skor Servqual nol (sama dengan nol), artinya tingkat persepsi sama dengan yang diharapkan, sehingga pelayanan bisa dikatakan memuaskan.

2. *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/persepsi dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (3.8)$$

Keterangan :

$Tki$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kinerja

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan

$i$  = Indikator ke-  $i$  ( $i = 1, 2, \dots, 19$ )

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam Diagram Kartesius.

3. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari skor tingkat persepsi dari seluruh faktor atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata skor tingkat harapan dari seluruh faktor atau atribut yang mempunyai kepuasan pelanggan (Supranto, 2006:241).

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor kinerja Transjakarta, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan pelanggan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2006:241) dapat diketahui dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K} \dots \dots \dots (3.9)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor kinerja

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor kepentingan

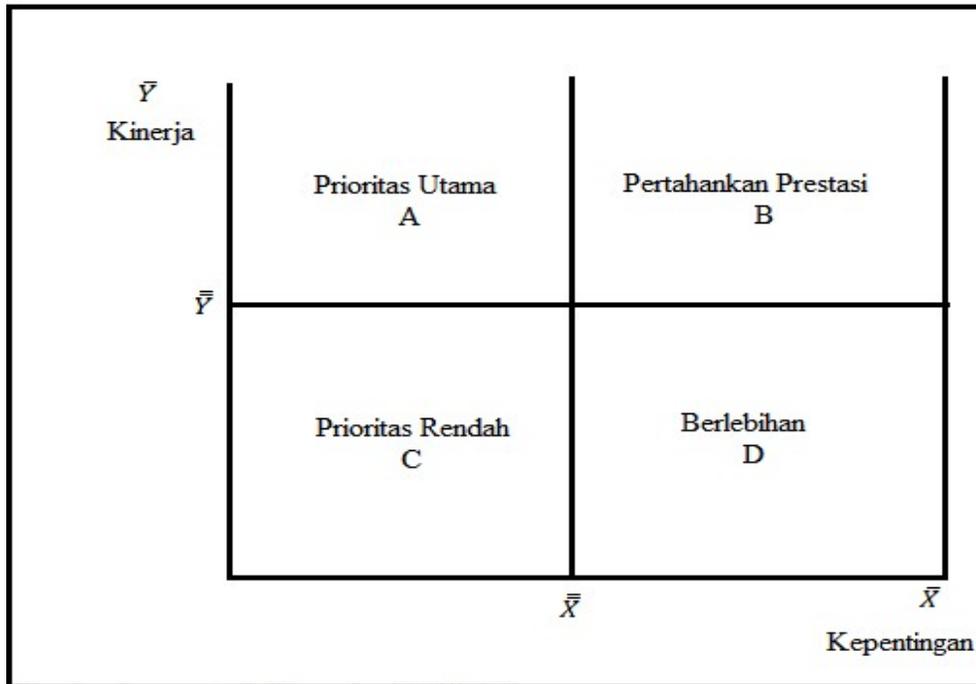
$K$  = Banyaknya atribut/faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja

$\bar{X}_i$  = Rata-rata dari bobot penilaian terhadap kinerja

$\bar{Y}_i$  = Rata-rata dari bobot penilaian terhadap kepentingan

Diagram Kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan yang telah dianalisis. Nilai atribut X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinasi titik-titik memposisikan letak suatu atribut dalam Diagram Kartesius. Penjabaran Diagram Kartesius dapat dilihat pada Gambar 3.1.

**Gambar 3.1.** Diagram Kartesius Tingkat Harapan/Kepentingan dan Kinerja/Persepsi Berdasarkan IPA



Sumber : Lupiyoadi dan Bramulya (2015:242)

Empat kuadran yang menjadi empat strategi, tergantung pada kuadran manakah yang menjadi penilaian konsumen atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Untuk penilaian terhadap empat kuadran dapat dilihat penjelasan dibawah ini :

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian (Lupiyoadi dan Bramulya, 2015:242) sebagai berikut.

- (1) Kuadran A, “prioritas utama” berarti memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan para pelanggan.
- (2) Kuadran B, “pertahankan prestasi” berarti memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.
- (3) Kuadran C, “prioritas rendah” berarti baik skor tingkat kepentingan maupun skor tingkat kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang.
- (4) Kuadran D, “berlebihan” berarti skor tingkat kepentingan rendah namun skor tingkat kinerja tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan sehingga sumbernya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek didalam kategori ini dapat dialihkan kepada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Deskripsi Objek Penelitian

TransJakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km). Sistem BRT ini didesain berdasarkan sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia. Terhitung sejak 1 Februari 2004 dan pembukaan koridor pertama TransJakarta dengan rute Blok M-Kota, TransJakarta resmi beroperasi.

PT Transportasi Jakarta dibangun pada era kepemimpinan Gubernur DKI Jakarta Jend. (Purn) Soetiyoso. Bus PT Transportasi Jakarta dirancang sebagai moda transportasi massal pendukung aktivitas ibukota yang sangat padat. PT Transportasi Jakarta merupakan sistem BRT dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km), serta memiliki 3.337 halte yang tersebar dalam 13 koridor, yang awalnya beroperasi dari 05.00-22.00 WIB, dan kini beroperasi 24 jam.

##### 4.2. Deskripsi responden

Berikut ini adalah data yang dilakukan pada 100 responden yang didapatkan dari pelanggan bus TransJakarta. Dalam laporan ini akan disajikan data mengenai deskripsi responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan berdasarkan pada Tabel 4.1 di bawah ini :

**Tabel 4.1.** Deskripsi Data Responden

No.	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	48	48
		Perempuan	52	52
	Jumlah		100	100
2	Usia (Tahun)	17-25	61	61
		26-40	33	33
		41-50	4	4
		> 50	1	1
	Jumlah		100	100
3	Pekerjaan	Mahasiswa	25	25
		Karyawan Swasta	55	55
		Lainnya	20	20
	Jumlah		100	100

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 4.1. menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 52%. Hal ini menunjukkan pelanggan perempuan banyak yang tidak menggunakan kendaraan pribadi untuk melakukan aktifitas atau kegiatan diluar ruangan, dan perempuan lebih memilih transportasi TransJakarta dengan alasan ekonomis, keamanan dan kenyamanan. Pada kolom usia menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 61 orang atau 61%. Pada usia ini aktifitas mereka sangat tinggi, diluar kegiatan kuliah ataupun bekerja, pada usia ini mereka belum bisa membeli kendaraan pribadi sehingga untuk bepergian mereka memilih menggunakan TransJakarta dengan kenyamanan, ekonomis dan mudah dijangkau, dan pada pekerjaan karyawan swasta yaitu sebanyak 55 orang atau 55%. Pada pekerjaan sebagian besar karyawan swasta memilih menggunakan bus TransJakarta dengan alasan dekat dengan perkantoran, tersedia layanan 24 jam pada rute tertentu yang dapat menolong mereka disaat harus kerja hingga larut malam ataupun *shifting*.

### 4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

#### 4.3.1. Uji Validitas Persepsi dan Harapan

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dari setiap butir pernyataan kuesioner yang mewakili persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan. Validitas diuji dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{kritis}$  untuk masing-masing butir pernyataan yang ada. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{kritis}$  maka dikatakan valid. Hasil uji validitas terhadap persepsi/kinerja (Lampiran 5) dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2.** Hasil Validitas Butir Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan

Nomor Butir	$r_{kritis}$	Persepsi Pelanggan		Harapan Pelanggan	
		$r_{hitung}$	Keputusan	$r_{hitung}$	Keputusan
1	0.30	0.281	Tidak Valid	0.670	Valid
2	0.30	0.655	Valid	0.815	Valid
3	0.30	0.568	Valid	0.743	Valid
4	0.30	0.698	Valid	0.547	Valid
5	0.30	0.728	Valid	0.753	Valid
6	0.30	0.698	Valid	0.733	Valid
7	0.30	0.787	Valid	0.785	Valid
8	0.30	0.762	Valid	0.772	Valid
9	0.30	0.546	Valid	0.702	Valid
10	0.30	0.729	Valid	0.692	Valid
11	0.30	0.718	Valid	0.500	Valid
12	0.30	0.474	Valid	0.593	Valid
13	0.30	0.687	Valid	0.708	Valid
14	0.30	0.687	Valid	0.775	Valid
15	0.30	0.707	Valid	0.768	Valid
16	0.30	0.703	Valid	0.796	Valid
17	0.30	0.670	Valid	0.726	Valid
18	0.30	0.779	Valid	0.632	Valid
19	0.30	0.820	Valid	0.762	Valid

Sumber : Data diolah (2020)

Pada tabel diatas terlihat bahwa 19 butir pernyataan persepsi pelanggan tersebut dinyatakan valid dan 1 butir pernyataan lainnya tidak valid. Hasil uji validitas terhadap harapan pelanggan diatas dapat dilihat (Lampiran 6), dapat disimpulkan bahwa hasil validitas harapan pada 19 butir pernyataan dinyatakan valid.

#### 4.3.2. Uji reliabilitas instrumen

Reliabel artinya stabil atau konsisten. Setelah dilakukan uji validitas terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas terhadap pernyataan yang valid, sedangkan untuk pernyataan yang tidak valid tidak digunakan dalam uji reliabilitas.

Uji reliabilitas dilakukan dengan metoda *Cronbach alpha* dengan menggunakan SPSS Ver. 25.0. Reliabilitas untuk persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan mempunyai nilai *Cronbach alpha*  $> 0,50$  maka butir tersebut reliabel, namun jika *Cronbach alpha*  $< 0,50$  maka dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada tabel 4.5.

**Tabel 4.3.** Hasil Reliabilitas Variabel Persepsi/Kinerja dan Harapan/Keperntingan Pelanggan

No.	Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	$r_{kritis}$	Keputusan
1	Persepsi/Kinerja	0,752	0,50	Reliabel
2	Harapan/Keperntingan	0,768	0,50	Reliabel

Sumber : Data diolah (2020)

Reliabilitas untuk variabel kinerja, mempunyai nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,752, berarti  $Cronbach\ alpha > r_{kritis}$  untuk persepsi/kinerja reliabel, sedangkan untuk harapan/keperntingan, nilai harapan/keperntingan sebesar 0,768. Nilai *Cronbach alpha* untuk variabel persepsi/kinerja dan harapan/keperntingan diatas nilai  $r_{kritis}$  (0.50). Dengan demikian, kedua variabel tersebut reliabel.

#### 4.4. Analisis Data

##### 4.4.1 Analisis Servqual

Analisis servqual digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada bus Transjakarta dari atribut-atribut untuk masing-masing dimensi servqual dan sejauh mana tingkat pelayanan terhadap atribut-atribut tersebut (Lampiran 3 dan 4). Nilai servqual didapat dari selisih antara skor persepsi dan skor harapan. Berikut analisis dari masing-masing dimensi.

##### 1. Dimensi *tangible*

*Tangible* merupakan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hasil pengolahan disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.4.** Skor Servqual pada *Tangible*

No	Atribut	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor Servqual
1	Fasilitas bus Transjakarta	3,73	3,61	0,12
2	CCTV halte dan bus	3,59	3,57	0,02
3	Kualitas fasilitas ruang tunggu	3,46	3,37	0,09
4	Kebersihan halte	3,42	3,40	0,02
5	AC dalam bus	3,46	3,53	-0,07
	Rata-rata	3,53	3,50	0,04

Sumber : Data diolah (2020)

Rata-rata tingkat persepsi pelanggan sebesar 3.53, sementara skor harapan sebesar 3.50, sehingga skor servqual sebesar 0,04. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan Transjakarta kepada pelanggan memuaskan, maka pada dimensi *tangible* pelanggan merasa puas dengan pelayanan bukti fisik sarana dan prasarana Transjakarta.

##### 2. Dimensi *responsiveness*

*Responsiveness* merupakan keinginan untuk memenuhi pelanggan dan memberikan jawaban dengan tepat dan cepat, serta dengan penyampaian informasi yang jelas. Hasil pengolahan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.5.** Skor Servqual pada *Responsiveness*

No.	Atribut	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor Servqual
1	Kemudahan memperoleh informasi	3,56	3,47	0,09

2	Pelayanan petugas yang ramah	3,53	3,39	0,14
3	Kecepatan dan kemudahan pembayaran	3,41	3,31	0,10
	Rata-rata	3,50	3,39	0,11

Sumber : Data diolah (2020)

Pada tabel diatas menunjukkan rata-rata tingkat persepsi pelanggan sebesar 3,5 sementara tingkat kepentingan sebesar 3,39, dan skor servqual sebesar 0,11. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan.

### 3. Dimensi *reability*

*Reability* merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan juga terpercaya. Hasil pengolahan disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.6.** Skor Servqual pada *Realibility*

No.	Atribut	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor Servqual
1	Papan informasi digital	3,59	3,5	0,09
2	Kejelasan informasi dan kejelasan petugas halte	3,47	3,42	0,05
3	Petugas bus menjalankan SOP dengan baik	3,42	3,39	0,03
4	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas halte	3,23	3,22	0,01
	Rata-rata	3,43	3,38	0,05

Sumber : Data diolah (2020)

Rata-rata tingkat persepsi sebesar 3,43, sementara skor harapan 3,38, dan skor servqual sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan.

### 4. Dimensi *assurance*

*Assurance* merupakan kesopanan santunan, pengetahuan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Hasil pengolahan disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.7.** Skor Servqual pada *Assurance*

No.	Atribut	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor Servqual
1	Kualitas atribut halte	3,40	3,46	-0,06
2	Mesin <i>gate</i> berfungsi dengan baik	3,41	3,32	0,09
3	Keamanan di sekitar halte	3,29	3,12	0,17
4	Prosedur kerja tepat waktu	3,43	3,42	0,01
	Rata-rata	3,38	3,33	0,05

Sumber : Data diolah (2020)

Rata-rata skor persepsi sebesar 3,38, skor harapan sebesar 3,33, dan skor servqual sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan Transjakarta pada dimensi *assurance*.

5. *Dimensi empathy*

*Empathy* merupakan seluruh bentuk perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan untuk berupaya dalam memenuhi keinginan pelanggan. Hasil pengolahan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8.** Skor Servqual pada *Empathy*

No.	Atribut	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor Servqual
1	Kemudahan akses berpindah moda transportasi lain	3,52	3,55	-0,03
2	Kesigapan petugas melayani penumpang prioritas	3,36	3,33	0,23
3	Kesigapan petugas halte menangani keluhan konsumen	3,35	3,33	0,02
	Rata-rata	3,41	3,40	0,07

Sumber : Data diolah (2020)

Rata-rata skor persepsi sebesar 3,41, skor harapan sebesar 3,40 dan skor servqual sebesar 0,07. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa belum puas dengan *emphaty* yang diberikan Transjakarta kepada pelanggan.

6. Rekapitulasi Skor Servqual pada 5 dimensi

**Tabel 4.9.** Rekapitulasi Skor Servqual

No.	Atribut	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor Servqual
1	<i>Tangible</i>	3.53	3.5	0.04
2	<i>Responsiveness</i>	3.5	3.39	0.11
3	<i>Realibility</i>	3.43	3.38	0.05
4	<i>Assurance</i>	3.38	3.33	0.05
5	<i>Empathy</i>	3.41	3.40	0.07
	Rata-rata	3.45	3.40	0.06

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.9, secara keseluruhan nilai rata-rata servqual pada kelima dimensi yaitu *tangible* sebesar 0,04, dimensi *responsiveness* sebesar 0,11, dimensi *realibility* 0,05, dimensi *assurance* 0,05, dan *emphaty* sebesar 0,07. Kemudian diperoleh skor servqual kelima dimensi tersebut sebesar 0,06. Nilai ini didapat dari selisih antara rata-rata kinerja 3,45, dengan rata-rata skor kepentingan sebesar 3,40. Nilai ini berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta belum sepenuhnya memenuhi kepuasan pelanggan.

**4.4.2. Importance Perfomance Analysis (IPA)**

IPA adalah alat analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat persepsi/kinerja dan tingkat harapan/kepentingan guna mengetahui atribut mana yang dinilai masih rendah kinerjanya dan harus ditingkatkan serta atribut mana dari 19 atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya sudah dinilai baik dan harus dipertahankan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bus Transjakarta.

Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki) merupakan hasil perbandingan antara skor harapan/kepentingan dan skor persepsi/kinerja. Tingkat kesesuaian antara

persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan dengan skor harapan dapat dilihat pada Tabel 4.10 dibawah ini:

**Tabel 4.10.** Nilai Tingkat Kesesuaian

No.	Kepentingan	Kinerja	Rata-rata kepentingan	Rata-rata kinerja	Gap	Tki (%)
1	361	373	3.61	3.73	0.12	96.78
2	357	359	3.57	3.59	0.02	99.44
3	337	346	3.37	3.46	0.09	97.40
4	340	342	3.4	3.42	0.02	99.42
5	353	346	3.53	3.46	-0.07	102.02
6	347	356	3.47	3.56	0.09	97.47
7	339	353	3.39	3.53	0.14	96.03
8	331	341	3.31	3.41	0.1	97.07
9	350	359	3.5	3.59	0.09	97.49
10	342	347	3.42	3.47	0.05	98.56
11	339	342	3.39	3.42	0.03	99.12
12	322	323	3.22	3.23	0.01	99.69
13	346	340	3.46	3.4	-0.06	101.76
14	332	341	3.32	3.41	0.09	97.36
15	312	329	3.12	3.29	0.17	94.83
16	342	343	3.42	3.43	0.01	99.71
17	355	352	3.55	3.52	-0.03	100.85
18	333	336	3.33	3.36	0.03	99.11
19	333	335	3.33	3.35	0.02	99.40
	Rata-rata		3.41	3.45	0.05	98.60

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan perhitungan IPA pada Tabel 4.10 menunjukkan kondisi dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan Transjakarta. Nilai Gap menunjukkan selisih antara persepsi/kinerja yang dirasakan pelanggan dengan kepentingan/harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian mendapatkan nilai gap positif sebesar 0,05 yang berarti persepsi/kinerja pelayanan sudah melampaui harapan/kepentingan pelanggan.

Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) antara persepsi/kinerja dengan harapan/kepentingan pelanggan mendapatkan nilai sebesar 98,60%, dan dari tabel diatas menunjukkan pernyataan tertinggi terdapat pada poin 5 yaitu dimensi *tangible* dengan nilai sebesar 102,02% pada pernyataan AC di dalam bus terjaga dengan baik, pelanggan merasa dengan adanya AC di dalam bus pada setiap halte, menjaga suhu tubuh para pelanggan dengan kondisi diluar saat siang hari dan saat kondisi bus dalam keadaan padat saat jam sibuk. Pada pernyataan selanjutnya terdapat poin paling rendah terdapat pada nomor 15 dengan atribut keamanan di sekitar halte pada dimensi *assurance*, pelanggan merasa kurang aman saat menunggu bus pada malam hari, dari beberapa responden menyatakan beberapa *feeder bus* Transjakarta saat malam hari mereka menunggu bus Transjakarta, pelanggan kurang merasa aman disebabkan kondisi *feeder bus* berada di pinggir jalan yang tidak ada petugas halte dan tidak adanya keamanan CCTV membuat para pelanggan wanita khawatir menunggu di *feeder bus*, terlebih lagi beberapa lokasi yang sepi saat malam hari dan minim penerangan dari beberapa lokasi yang tidak terpasang lampu penerangan jalan umum.

#### 4.4.3 Diagram Kartesius

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan yang memungkinkan Transjakarta untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha

perbaikan pada atribut-atribut yang dianggap penting agar dapat memuaskan dalam memberikan kepuasan pelanggan.

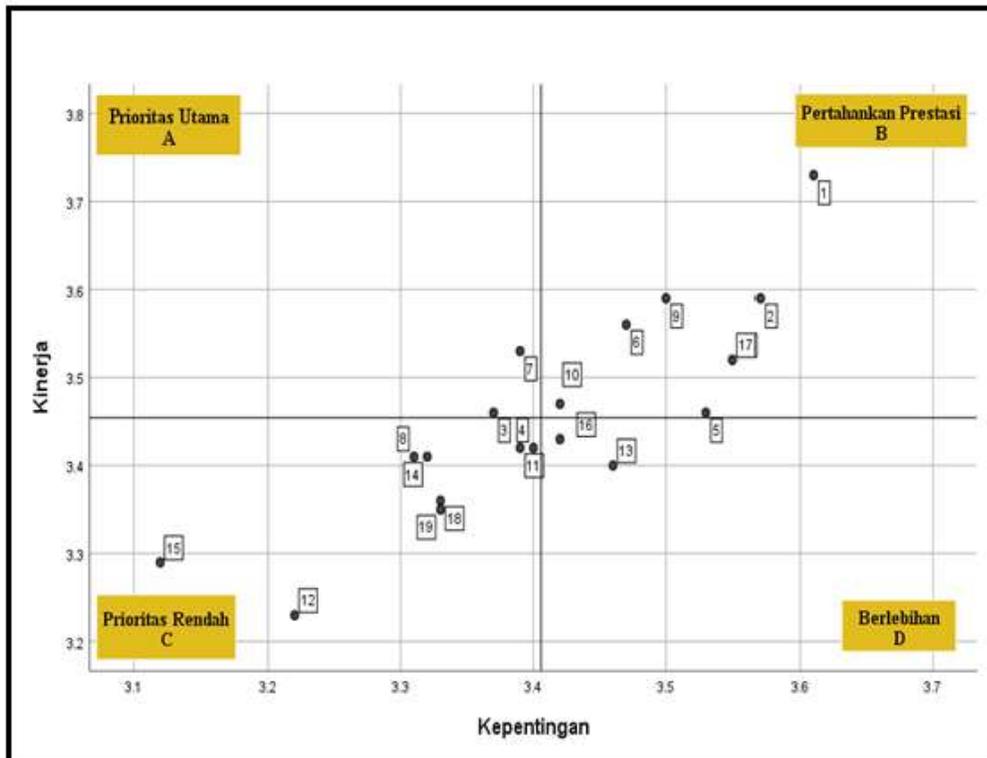
**Tabel 4.11.** Nilai Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Transjakarta

No.	Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Fasilitas bus Transjakarta	373	361	3.73	3.61
2	CCTV halte dan bus	359	357	3.59	3.57
3	Kualitas fasilitas ruang tunggu	346	337	3.46	3.37
4	Kebersihan halte	342	340	3.42	3.4
5	AC dalam bus	346	353	3.46	3.53
6	Kemudahan memperoleh informasi	356	347	3.56	3.47
7	Pelayanan petugas yang ramah	353	339	3.53	3.39
8	Kecepatan dan kemudahan pembayaran	341	331	3.41	3.31
9	Papan informasi digital	359	350	3.59	3.5
10	Kejelasan informasi dari petugas halte	347	342	3.47	3.42
11	Petugas bus menjalankan SOP dengan baik	342	339	3.42	3.39
12	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas halte	323	322	3.23	3.22
13	Kualitas atribut halte	340	346	3.40	3.46
14	Mesin gate berfungsi dengan baik	341	332	3.41	3.32
15	Keamanan di sekitar halte	329	312	3.29	3.12
16	Prosedur kerja tepat waktu	343	342	3.43	3.42
17	Kemudahan akses berpindah moda transportasi lain	352	355	3.52	3.55
18	Kesigapan petugas bus melayani penumpang prioritas	336	333	3.36	3.33
19	Kesigapan petugas halte dalam melayani keluhan pelanggan	335	333	3.35	3.33
Rata-rata				3.45	3.41

Sumber : Data diolah (2020)

Setelah dilakukan perhitungan pada Tabel 4.11 diatas, maka diperoleh titik-titik pada Diagram Kartesius dibawah ini :

Gambar 4.11. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan pada Transjakarta



Pada Diagram Kartesius diatas dapat terlihat dari letak pertanyaan kualitas pelayanan Transjakarta. Berikut adalah penjelasan hasil Diagram Kartesius diatas :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan bahwa terlihat jelas dimensi variabel yang berada di kuadran ini perlu mendapatkan prioritas untuk dibenahi terlebih dahulu. Atribut yang ada pada kuadran I inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan Transjakarta, akan tetapi masih belum memuaskan. Berikut ini adalah pernyataan yang masuk ke dalam kuadran I :

- (1) Pernyataan nomor 3 : Kualitas fasilitas ruang tunggu
- (2) Pernyataan nomor 7 : Pelayanan petugas yang ramah

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan pelanggan. Pernyataan yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pelanggan sehingga harus tetap dipertahankan oleh perusahaan karena semua pernyataan menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Adapun pernyataan pada kuadran ini sebagai berikut :

- (1) Pernyataan nomor 1 : Fasilitas bus Transjakarta
- (2) Pernyataan nomor 2 : CCTV halte dan bus
- (3) Pernyataan nomor 6 : Kemudahan memperoleh informasi
- (4) Pernyataan nomor 9 : Papan informasi digital
- (5) Pernyataan nomor 10 : Kejelasan informasi dari petugas bus dan halte
- (6) Pernyataan nomor 17 : Kemudahan akses berpindah moda transportasi lain

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa variabel yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting pengaruhnya oleh pelanggan Transjakarta. Pelaksanaannya biasa saja dan dianggap kepentingan rendah tingkat pelayanan pada kuadran ini tergolong cukup. Sehingga untuk kedepannya diharapkan dapat mengevaluasi kembali agar lebih fokus pada variabel yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi. Berikut ini adalah variabel yang terdapat pada kuadran III :

- (1) Pernyataan nomor 4 : Kebersihan halte
- (2) Pernyataan nomor 8 : Kecepatan dan kemudahan pembayaran
- (3) Pernyataan nomor 11 : Petugas bus menjalankan SOP dengan baik
- (4) Pernyataan nomor 12 : Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas halte
- (5) Pernyataan nomor 14 : Mesin gate berfungsi dengan baik
- (6) Pernyataan nomor 15 : Keamanan di sekitar halte
- (7) Pernyataan nomor 18 : Kesigapan petugas bus melayani penumpang prioritas
- (8) Pernyataan nomor 19 : Kesigapan petugas halte dalam melayani keluhan konsumen

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pernyataan yang terletak di kuadran IV adalah variabel yang menurut responden yang dianggap kurang penting, tetapi pada kenyataannya kualitas pelayanannya sangat baik. Sehingga untuk kedepannya diharapkan kepada pihak yang berwenang untuk lebih fokus pada variabel-variabel yang mempunyai tingkat atau harapan yang lebih tinggi. Variabel berupa pernyataan yang terletak pada kuadran ini antara lain :

- (1) Pernyataan nomor 5 : AC dalam bus
- (2) Pernyataan nomor 13 : Kualitas atribut halte
- (3) Pernyataan nomor 16 : Prosedur kerja tepat waktu

#### 4.5. Temuan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menggunakan metoda *servqual* dengan lima dimensi utama yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance*, dan *emphaty* menunjukkan bahwa skor *servqual* pada kualitas pelayanan bus Transjakarta adalah sebagai berikut : *tangible* 0.04, *responsiveness* 0.11, *reability* 0.05, *assurance* 0.05, dan *emphaty* 0.07. Diperoleh rata-rata skor *servqual* dari kelima dimensi sebesar 0.06, didapat dari selisih antara rata-rata persepsi/kinerja sebesar 3.45 dan rata-rata harapan/kepentingan 3.4. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan bus Transjakarta memiliki skor positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bus Transjakarta baik sudah memenuhi harapan/kepentingan pelanggan.

Adapun hasil nilai Gap dari 19 pernyataan lima dimensi kualitas pelayanan. Gap menunjukkan nilai positif sebesar 0,05 yang di dapat dari selisih antara persepsi/kinerja yang dirasakan pelanggan dengan kepentingan/harapan pelanggan skor yang berarti persepsi/kinerja pelayanan sudah melampaui harapan/kepentingan pelanggan. Nilai IPA pada Tingkat Kesesuaian (Tki) antara persepsi/kinerja dengan harapan/kepentingan pelanggan mendapatkan nilai sebesar 98,60%, berdasarkan nilai (Tki) pada Tabel 4.12 dari 19 pernyataan yang sudah diolah data, dimensi *emphaty* pada pernyataan AC di dalam bus terjaga dengan baik mendapatkan nilai paling tinggi sebesar 102.02% yaitu dengan nilai (Tki) diatas 100%, yang menunjukkan pelanggan sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Transjakarta.

Adapun hasil pengujian dengan Diagram Kartesius memiliki interpretasi seperti kuadran A (prioritas utama) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan bus Transjakarta dan penanganannya yang perlu diprioritaskan. Kuadran B (pertahankan prestasi) mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan yang perlu dipertahankan dan tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kinerja dan kepentingan sehingga dapat

memuaskan pelanggan. Kuadran C (prioritas rendah) mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan Transjakarta yang dianggap rendah dengan sedangkan kualitas pelayanan dirasa cukup. Kuadran D (berlebihan) mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan Transjakarta yang dianggap kurang penting dan perlu lebih fokus pada variabel-variabel yang lebih tinggi.

Penemuan ini menghasilkan temuan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chairul Nindya dan Fani Husnul (2019) dalam melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan UD Trucks Bandung. Penelitian servqual menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan UD Trucks Bandung “baik”, berdasarkan kualitas pelayanan diperoleh harapan “sangat baik”, ini menunjukkan pelanggan sangat berekspektasi tinggi terhadap pelayanan UD Trucks Bandung, berdasarkan perhitungan IPA diperoleh rata-rata “sangat baik”. Adapun hasil Diagram Kartesius dari kelima kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki UD Trucks Bandung terletak pada kuadran I (Kuadran Utama).

Kesimpulan dari hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan baik, akan tetapi ada beberapa pernyataan kuadran I yang perlu diperbaiki oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah. Secara keseluruhan kualitas pelayanan bus Transjakarta memang belum memenuhi ekspektasi (harapan) pelanggan. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan ditunjukkan oleh beberapa atribut yang masuk ke dalam kuadran I pada Diagram Kartesius, yaitu fasilitas dan pelayanan petugas yang ramah. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran I didapat dari hasil kuadran dan metoda *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Dimana dapat disimpulkan juga adanya kesesuaian permasalahan ketika melakukan survey ke halte bus Transjakarta. Menggunakan analisis dengan metoda IPA yang menunjukkan adanya atribut-atribut yang perlu diperbaiki.
2. Usulan perbaikan yang diberikan yaitu, menambah fasilitas ruang tunggu halte seperti mengganti fasilitas yang telah usang, menambah beberapa peralatan terbaru untuk memudahkan pelanggan dan membuat pelanggan merasa nyaman ketika harus menunggu di halte. Melakukan penambahan karyawan dan pelatihan karyawan. Dengan jumlah petugas keamanan yang memadai akan membuat perjalanan semakin aman dari kasus-kasus kriminal. Dengan begitu reputasi yang baik akan membuat penumpang semakin percaya pada jasa transportasi bus Transjakarta.

### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan pihak Transjakarta dapat memperbaiki atribut-atribut yang telah disebutkan pada kesimpulan, dimana atribut-atribut tersebut berada pada kuadran I sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya sehingga menjadi lebih baik kedepannya. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan sehingga pihak Transjakarta akan lebih fokus untuk lebih meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

### 5.3. Keterbatasan penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan dan dapat dilakukan pengembangan penelitian selanjutnya yaitu :

1. Peneliti hanya dilakukan kepada pelanggan bus Transjakarta Pengembangan penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan meneliti suatu perusahaan transportasi lain agar hasil penelitian dapat dijadikan perbandingan.
2. Dalam penelitian ini banyak responden mengisi terlalu cepat sehingga pelanggan tidak terlalu banyak memberikan pendapat atau saran kepada peneliti dalam kualitas pelayanan Transjakarta, mereka mengeluhkan keluhan tergesa-gesa untuk bisa cepat menaiki bus Transjakarta agar cepat sampai pada tujuan mereka.
3. Pengembangan penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih santai kepada responden yang memiliki waktu tunggu lebih lama sehingga lebih efisien dalam memberikan keterangan dan pendapat para responden mengenai pelayanan Transjakarta. Sehingga pengetahuan mengenai Transjakarta dapat berkembang dan bermanfaat bagi penelitian sebelumnya atau sesudahnya

#### DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Julio, Aditya dan Dermawan Wibisono. 2016. *Proposed Service Quality Improvement Using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) of Sultan Executif Luonge In S.M.Baharuddin II Airport. Journal APIAR Asia Pacific Journal of Advanced Business and Social Studies*, 2 (3), 34-44, ISSN: 2205-6033.
- Kamaludin, dan Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi (karakteristik, teori, dan kebijakan)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Pernalindo.
- \_\_\_\_\_ and K. L. Keller. 2012. *Marketing Managemen*, 15<sup>th</sup>. Edition: Pearson Education.Inc.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Llyod, Wright dan Karl Fjellstrom. (2002). *Angkutan Bus Cepat Transportasi Berkelanjutan: Panduan Bagi Pembuat Kebijakan di Kota-kota Berkembang*. (Miftahuljannah: Penerjemah). Tersedia: <http://www.bmz.de>. Diakses, Kamis 23 April 2016.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martilla, J. A., and James, J. C. 1977. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 77-79.
- Metro Sindonews. 2019. Peningkatan Kualitas Pelayanan Transjakarta. <https://metro.sindonews.com/read/1443245/171/tingkatkan-pelayanan-dki-tambah-alat-canggih-di-halte-transjakarta-1569468572>, diakses 26 September 2019.
- Nindya, Chairul dan Fanni Husnul Hanifa. 2019. Analisis *Service Quality* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi pada Konsumen PT.ASTRA International UD Trucks Bandung Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5 (2), 561-570, ISSN: 2442-5826.
- Palero, Ariessa dan Sri Widiyanesti. 2017. Analisis Kualitas Jasa *Day Trans Executive Shuttle* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Management*, 4 (1), 275-280, ISSN: 2355-9397.

- Putra, Adris, Yamin, Bambang Riyanto dan Agus Taufik Mulyono. 2015. *The Satisfaction Analysis for the Performance of Public Transport Urban Areas. Journal of Engineering Science*, 3 (8). 38-44, ISSN: 2319-1821.
- Rabbi, Sanjida, Kazi Salman Hossain and Saima Rahma. 2016. *Performance Analysis of Public Transport in Khulna City: A Case Study on Journey to Work Purpose. Journal of Bangladesh Institute of Planners*, 8, 195-202. ISSN: 2075-9363.
- Rizky, dan Kurnia Hadi Putra. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali – Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA), 1 16, ISSN:2715-4599.
- Sandy, Boy Dian Anugra. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya dengan Metoda *Importance Performance Analysis. Jurnal Teknik Sipil*, 5 (2), 100-111, ISSN: 2447-5258.
- Simbolon, Maringan Masry. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Situs Resmi Transjakarta. 2020. <https://www.transjakarta.co.id>. Diunduh februari 2020.
- Soegoto, Agus Supandi, James D., D. Masie dan Chrisye Ragelena Repi 2014. Analisis Berbagai Atribut Kepentingan Nasabah Terhadap Kinerja Produk BNI Taplus PT.BNI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Utama. *Journal EMBA*, 2 (3), 1443-1452, ISSN: 2303-1174.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tigkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto dan Danang. 2013. *Teori Kuesioner & Data Untuk Pemasaran dan* Wahyu, K., dan Aji, H. S. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan. Harga dan Bukti Fisik terhadap Konsumen.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Banyumedia Publishing
- \_\_\_\_\_. dan Chandra. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Trafi Informasi seputar angkutan rute Transjakarta, KRL, Angkutan umum lainnya. 2019, diakses Desember 2019. <https://www.trafi.com/id/jakarta/transjakarta>.
- Wahyuni, Nuraida, Putiri Bhuana dan Badar Husain. 2018. *Importance Performance Analysis pada Jasa Transportasi (Studi Kasus PT.X). Jurnal Seminar Nasional IENACO*, 346-351. ISSN: 2337-4349.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. 2006. *Service Marketing. Fourth Edition Prentice Hall: Exclusive right by Mc Graw Hill*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. New York.