

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Darat PO. WARGA BARU jurusan Subang–Jakarta di Subang, yang beralamat di Jl. R.A. Kartini No. 57 Subang. Penelitian mengenai Kualitas Jasa yang diberikan oleh PO. Warga Baru Subang–Jakarta dengan pencapaian tingkat Kepuasan Pelanggan.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan jasa angkutan darat yaitu PO. Warga Baru dengan alat transport Bis pada saat ini dikelola oleh Bapak H. Maman Sumadi, didirikan pada tahun 1978 di Subang sebagai angkutan barang kemudian meningkat fungsinya sebagai angkutan umum pada tahun 1982 dengan trayek / jurusan ; Cikampek–Pulogadung, Subang–Pulogadung dan Cirebon–Pulogadung. Namun untuk jurusan Subang–Pulogadung pada saat itu hanya ada 3 Bis, pada tahun 1990 bertambah menjadi 7 Bis atas permintaan yang bekerja ke Jakarta, kemudian pada tahun 1993 angkutan Bis jurusan Subang–Pulogadung diganti menjadi jurusan Subang–Kampung Rambutan, hingga sampai saat ini yaitu tahun 2007 jumlah Bis yang ada di PO. Warga Baru mencapai 61 unit Bis yang menggunakan Mitsubitsi dan Hino.

Adapun beberapa keunggulan dari alat transportasi merk Hino adalah ; Terkesan Mewah, Kecepatan tinggi, Merasa Nyaman, Karoseri Mesinnya lebih bagus, Getaran Mesin tidak terasa. Dan merk Mitsubitsi adalah ; Kecapatan Jarak kurang, Merasa Nyaman, Getaran Mesin terasa, dan Koreksi Mesinnya bagus. Kemudian tempat duduk eksekutif adalah posisi 2 kanan dan 2 kiri, sedangkan ekonomi adalah posisi 3 kanan dan 2 kiri. Adapun Bis yang ber AC ada 18 unit Bus dan No AC ada 43 unit Bis.

Untuk menghadapi persaingan yang demikian ketatnya, mengingat transportasi sangat kita perlukan dalam mobilitas kehidupan sehari-hari, maka penyelenggaraan jasa transportasi dimasa kini datang semakin serbat dengan persaingan. Oleh karena itu khususnya di Subang ini transportasi untuk jurusan Subang–Jakarta lebih ditingkatkan lagi kualitas jasanya untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

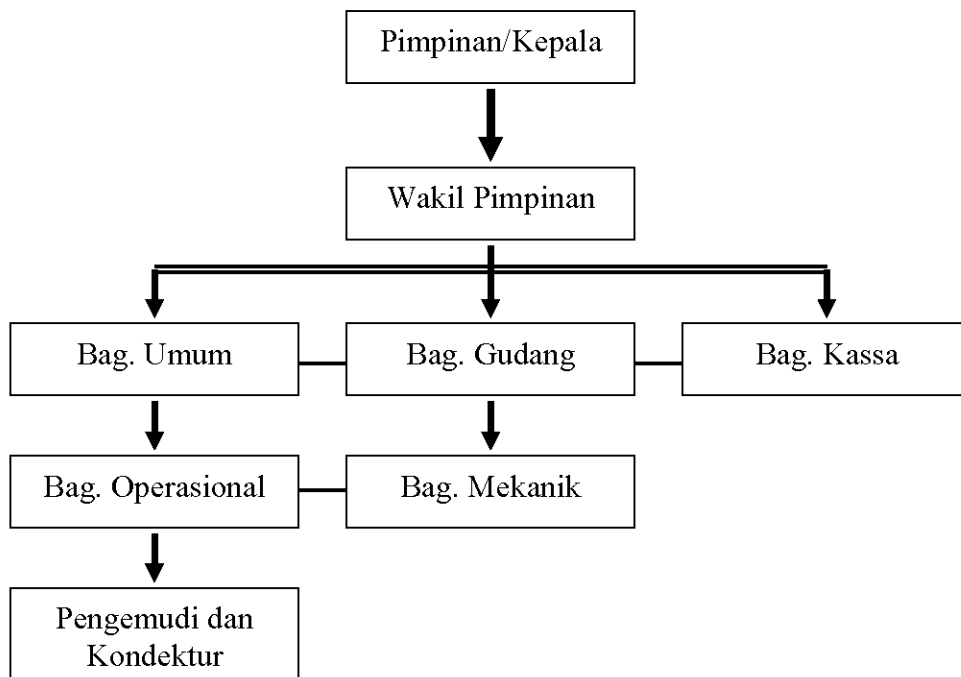
3.1.2 Struktur Organisasi PO. Warga Baru Subang – Jakarta

Struktur organisasi adalah suatu organisasi yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Struktur organisasi memuat sebuah sistem dalam pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab dari setiap bagian yang terdapat dalam organisasi perusahaan sehingga setiap anggota dari organisasi perusahaan tersebut akan mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan dan keahlian, dan akhirnya dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif.

Dibawah ini disebutkan beberapa fungsi dari organisasi beserta personil yang memegang tugas dan wewenangnya, diantaranya adalah :

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| A. Pimpinan | : Bapak H. Maman Sumadi |
| B. Wakil Pimpinan | : Bapak Budi Nugraha |
| C. Bag. Umum dan Bag. Gudang | : Bapak Yayan Sofyan |
| D. Bag. Kassa | : Ibu Desy Erdina |
| E. Bang. Kassa | : Ibu Sri Rahayu |
| F. Penjaga Malam | : Ibu Ita dan Bapak Soleh |
| G. Bag. Gudang | : Bapak Unan dan Bapak Erik |
| H. Bag. Mekanik | : Bapak Enay |
| I. Bag. Operasional | : Bapak H. Dadan Ridwan |
| J. Pengemudi dan Kondektur | : - |

Struktur Organisasi



Adapun susunan Job Deskripsi dari PO. Warga Baru adalah sebagai berikut :

1. Direktur Utama

Pemilik perusahaan dan berhak penuh atas kekuasaan, hal ini dilakukan karena PO. Warga Baru merupakan perusahaan perorangan, Mengawasi laju perkembangan perusahaan.

2. Direktur Operasional

Memperoleh tugas dan wewenang mengelola perusahaan serta mengontrol secara langsung laju perkembangan perusahaan.

Adapun tugas dari seorang direktur operasional adalah :

- a. Memimpin, mengurus, dan mengelola perusahaan sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan.
- b. Menyiapkan organisasi perusahaan secara lengkap dengan rincian tugas-tugasnya.
- c. Memberikan segala keterangan tentang kondisi dan perkembangan perusahaan kepada pemilik.
- d. Bertanggung jawab terhadap pengawasan kontrol.

Dalam menyangkut pelaksaan di lapangan maka Direktur Operasional membentuk bagian-bagian pengawasan secara langsung,yaitu:

○ Bagian Kontrol

Bagian Kontrol Mengontrol kebenaran jumlah penumpang yang sebenarnya yang berada dalam bis serta mencatat dan melaporkan aktivitasnya kepada menajer pengawai.

- **Bagian Operasional**

- a. Mengatur operasional bis.
- b. Mencatat aktivitas kendaraan.
- c. Mengoptimalkan operasional unit bis setiap hari.
- d. Sebagai koordinator :
 - 1). Petugas kontrol jumlah penumpang di kantor pusat.
 - 2). Kontrol tim khusus di lapangan.
 - 3). Kontrol rahasia unit bis.

- **Bagian Pengawasan Operasional**

- a. Mengawasi jumlah operasional bis setiap hari serta aktifitas personil.
- b. Mengawasi kedatangan bis.

- **Bagian Suku Cadang**

- a. Mencatat keluar masuk suku cadang serta memeriksa bagian suku cadang yang harus diganti atau masih diperbaiki.
- b. Dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada direktur perusahaan.

3. Direktur Keuangan

Tugas dari seorang direktur keuangan adalah :

- a. Mengontrol laporan keuangan.
- b. Menerima setoran dari kasir.
- c. Memberikan gaji karyawan dan staf.
- d. Mengaudit keuangan perusahaan.

4. Manajer Kepegawaian

Tugas-tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Mempunyai wewenang mengawasi karyawan dan personil.
- b. Bertanggung jawab atas pengawasan agen.
- c. Bertanggung jawab terhadap pengawasan control.
- d. Memberikan sangsi-sangsi dan kebijakan kepada karyawan dan personil
- e. Mengangkat dan memberhentikan pegawai perusahaan sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku bagi perusahaan.
- f. Menetapkan gaji dan penghasilan lain bagi para pegawai serta mengatur semua hal kepegawaian lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

5. Manajer Pembinaan

- a. Bertanggung jawab membina para karyawan dan personil apabila terjadi kesalahan dalam pekerjaannya.
- b. Dalam melaksanakan tugasnya mewakili perusahaan atas aturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan.
- c. Dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari selalu berkoordinasi dengan para manajer Tim P3 (pengawasan, pembinaan, dan pelayanan).

6 Manajer Pelayanan

- a. Dalam Pekerjaannya sehari-hari selalu berkoordinasi dengan para manajer Tim P3.
- b. Bertanggung jawab atas poin-poin pelayanan dari unti bis dan karyawan kepada masyarakat.
- c. Bertanggung jawab atas petugas kontrol audio video.

- d. Bertanggung jawab atas petugas kontrol perlengkapan palayanan personil.
- e. Bertanggung jawab atas petugas kontrol kebersihan bis.

7. Bagian Administratif

- a. Melaksanakan semua aktifitas administratif di dalam perusahaan.
- b. Mengatur administratif keuangan perusahaan termasuk membuat laporan pengeluaran dan pemasukkan keuangan.

8. Bagian Kasir

- a. Bertugas menerima setoran dari personil awak bis.
- b. Melaporkan dan menyetorkan laporan keuangan kepada direktur keuangan.

9. Bagian Pengawasan Operasional

- a. Mengawasi jumlah operasional bis setiap hari serta aktifitas personil
- b. Mengawasi kedatangan bis

10. Bagian Suku Cadang

- a. Mencatat keluar masuk suku cadang serta memeriksa bagian suku cadang yang harus diganti atau masih diperbaiki.
- b. Dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada direktur perusahaan.

11. Agen / Perwakilan

Agen atau perwakilan adalah perorangan yang ditunjuk oleh perusahaan untuk menampung penumpang yang ada di wilayah yang menjadi perwakilan. Tugas-tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Mengatasi permasalahan-permasalahan sementara apabila terjadi permasalahan bis di wilayah tersebut baik itu masalah teknis kendaraan, kecelakaan ataupun yang berhubungan dengan pemakai jasa.
- b. Melayani penjualan tiket dan kepada pemakai jasa.
- c. Melaksanakan aturan dan instruksi yang dilaksanakan oleh perusahaan.
- d. Melakukan periklanan perusahaan di wilayah agen tersebut.

12. Bagian Order

- a. Melaksanakan order perintah jalan kepada awak bis sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Menyiapkan awak bis cadangan apabila awak bis yang ditugaskan sedang berhalangan.

13. Bagian Laka

- c. Menangani permasalahan apabila terjadi kecelakaan bis.
- d. Menyelesaikan kasus-kasus kecelakaan.
- e. Mendata kasus-kasus kecelakaan.

14. Bagian Mekanik Elektronik

- a. Memelihara dan memperbaiki fasilitas-fasilitas elektronik pada kendaraan dan fasilitas pelayanan elektronik seperti AC, televisi, dan sebagainya.
- b. Melaporkan data hasil pekerjaan kepada manajer pelayanan.

15. Bagian Mekanik Otomotif

Mengecek, memelihara, dan memperbaiki kerusakan mesin kendaraan dan bagian lainnya yang berhubungan dengan kelayakan operasional.

16. Personil

Personil terdiri dari pengemudi dan kondektur yang dalam tugasnya adalah sebagai ujung tombak perusahaan yang melaksanakan aturan serta pelayanan kepada masyarakat.

3.2 Metode Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dalam penelitian ini digunakan metode penelitian *survey*, untuk mengetahui hubungan antara harapan responden dengan kinerja (tanggapan) responden .

Menurut Sugiono (2007 : 7) metode penelitian *survey* adalah :

“ Penelitian *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga dilakukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan – hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis”

Adapun sifat dari penelitian *survey* ini adalah *asosiatif analisis*, yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiono, 2007 : 209).

3.2.1 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yaitu seperangkat unit analisa yang lengkap yang sedang diteliti, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah para pelanggan Bis Warga Baru jurusan Subang – Jakarta, atau responden yang

terpilih dari populasi dan cara pengambilan sampel digunakan adalah menggunakan teknik sampel aksidental. Sampel yang akan diambil sebanyak 100 orang, hal ini berdasarkan atas beberapa pertimbangan yaitu kemampuan peneliti, terbatanya waktu dan biaya.

Pengertian dari sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, yaitu siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Menurut Sugiyono (2002:77).

Cocok menurut sampling aksidental adalah orang yang berada di dalam lokasi penelitian yang akan dijadikan sample, dalam hal ini penumpang yang telah merasakan pelayanan angkutan PO. Warga Baru.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

3.2.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data mengenai objek penelitian digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan

- a. Wawancara, dalam melakukan penelitian ini yang menjadi responden adalah para penumpang PO. Warga Baru Cabang Subang.
- b. Kuesioner, untuk mengumpulkan data mengenai objek penelitian digunakan metode pengumpulan data dengan mengadakan penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu para penumpang PO. Warga Baru Cabang Subang.

- c. Observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung.
2. Penelitian Kepustakaan atau literatur
- Yaitu mempelajari literatur-literatur yang sesuai dengan pokok bahasan yang sedang diteliti sebagai landasan dalam penelitian ini.

3.2.2.2 Sumber dan Jenis Data

Jenis dan sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) kelompok, yaitu :

a. Data Primer

Yang dimaksud untuk memperoleh data primer dengan mengadakan penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu para penumpang PO Warga Baru Cabang. Subang.

b. Data Sekunder

Yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah ada dan tersusun secara sistematis, serta berasal dari literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.3 Pengolahan Data

Pada laporan tugas akhir ini terdapat dua variabel penelitian yaitu harapan responden dengan tanggapan responden terhadap kinerja perusahaan, sedangkan untuk pengolahan data dari hasil kuisisioner, maka penulis menggunakan skala likert, dimana alternatif jawaban diberikan nilai sampai 5. selanjutnya nilai-nilai

dari alternatif tersebut dijumlahkan untuk responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Skala Penilaian Jawaban Angka

Alternatif Jawaban	Nilai Positif
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2003 : 87)

Setelah data mengenai harapan dan tanggapan konsumen didapat Maka kita dapat mengetahui seberapa jauh tanggapan responden mengenai kepuasan yang dirasakan. Karena kepuasan itu adalah gap atau antara harapan dengan kinerja yang dirasakan

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam menyusun laporan akhir ini mengambil lokasi di PO. Warga Baru Cabang Subang. Dan lamanya penelitian dimulai dari bulan November sampai dengan selesai.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti. Pembahasan pada bab ini meliputi : (1) Karakteristik Responden, dan (2) Analisis.

4.1 Karakteristik Responden

Salah satu instrumen yang sering dipakai dalam penelitian ilmiah adalah angket. Angket dilakukan dengan cara mengedarkan kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui pendapat seseorang mengenai sesuatu hal. Jika peneliti menggunakan kuisisioner di dalam pengumpulan data peneliti, maka pertanyaan-pertanyaan yang disusun pada kuisisioner tersebut merupakan alat ukur yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian. Pengujian dilakukan dengan mengkoleksikan antar skor setiap pertanyaan. Alat ukur tersebut dilakukan terhadap 100 responden.

Gambaran umum responden ini untuk mengetahui tentang karakteristik dari pelanggan yang terpilih sebagai sampel. Penggolongan terhadap pelanggan didasarkan pada jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan Pendapatan per bulan. Dari penggolongan ini akan dapat diperoleh suatu gambaran mengenai keadaan responden, Adapun hasil penggolongan tersebut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	58	58%
		Perempuan	42	42%
		Σ	100	100%
2.	Usia (dalam tahun)	20 - 25	16	16%
		26 - 30	37	37%
		31 - 35	28	28%
		36 - 40	12	12%
		> 40	8	8%
		Σ	100	100%
4.	Pendidikan	1. SD	3	3%
		2. SLTP	16	16%
		3. SLTA	43	43%
		4. Sarjana	38	38%
		Σ	100	100%
5.	Pekerjaan	1. PNS	15	15%
		2. Karyawan	57	57%
		3. Wiraswasta	28	28%
		Σ	100	100%
6.	Pendapatan per Bulan	< 1.000.000,-	23	23%
		1 Jt – 2 Jt	49	49%
		> 3.000.000,-	28	28%
			100	100%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden penelitian ini terdiri dari 58 orang pelanggan laki-laki dan 42 orang pelanggan perempuan.

Berdasarkan karakteristik usianya, ternyata responden penelitian ini sebagian besar berada pada usia antara 26–30 tahun yaitu sebanyak 37 orang atau 37%. Sedangkan 28 orang atau 28% berumur antara 31–35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang bis Warga Baru jurusan Subang–Jakarta tergolong dalam usia pekerja, karena hal tersebut dilihat dari tujuan penumpang yang pergi ke Jakarta.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan penumpang bis Warga Baru menunjukkan 43 orang atau 43% mempunyai pendidikan akhir SLTA, sedangkan untuk Sarjana yaitu sebesar 38 orang atau 38%. Hal tersebut dapat dilihat bahwa penumpang bis Warga Baru lebih dominan mempunyai pendidikan akhir SLTA karena kebanyakan mereka adalah karyawan swasta (Pabrik).

Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan penumpang bis Warga Baru yaitu menunjukkan 57 orang atau 57% sebagai karyawan swasta, hal ini disebabkan karena banyaknya perusahaan-perusahaan swasta di Jakarta, dan 15 orang atau hanya 15% adalah PNS, sedangkan 28 orang atau 28% adalah sebagai wiraswasta.

Karakteristik responden berdasarkan besarnya pendapatan penumpang pada bis Warga Baru, sebagian besar mereka mempunyai pendapatan sebesar antara Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp. 2.000.000,- yaitu sebanyak 49 orang atau 49%, hal ini dikarenakan mereka bekerja sebagai karyawan swasta,

sedangkan untuk penumpang yang mempunyai pendapatan lebih dari Rp. 3.000.000,- adalah sebanyak 28 orang atau 28%.

4.2 Analisis

4.2.1 Analisis Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa yang diberikan oleh PO. Warga Baru Subang-Jakarta.

Melalui pertanyaan yang penulis berikan dalam kuesioner yang disebarkan untuk keperluan penelitian ini, dapat diketahui harapan responden mengenai kualitas jasa yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen, berikut ini adalah hasil yang didapat:

Tabel :4.2
Harapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pemberangkatan dan Waktu Tibanya Ketempat Tujuan.

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	30	30%
Setuju	41	41%
Ragu-ragu	24	24%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap ketepatan waktu pemberangkatan dan tibanya ditempat tujuan sangat dibutuhkan pelanggan

di tunjukan dengan adanya 30% responden menjawab sangat setuju (sangat puas),41% responden setuju (puas),24% responden ragu-ragu dan hanya 5% responden yang tidak setuju (puas).Hal ini memang cukup penting mengingat bahwa konsumen akan lebih tertarik dan lebih senang apabila waktu pemberangkatan dan tiba di tempat tujuan tepat waktu.

Tabel :4.3

**Harapan Responden Mengenai Kapasitas Penumpang Saat
Pemberangkatan Bis**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	10	10%
Setuju	29	29%
Ragu-ragu	21	21%
Tidak Setuju	34	34%
Sangat Tidak Setuju	6	6%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap kesesuaian fasilitas tempat duduk sangat diharapkan pelanggan. Hal ini di tunjukan dengan adanya 10% responden menjawab sangat setuju (sangat puas),29% responden menjawab setuju (puas),21% responden ragu-ragu,6% responden menjawab sangat tidak setuju (sangat tidak puas), adapun 34% responden yang menjawab tidak setuju (tidak puas) memang cukup penting mengingat bahwa konsumen

akan lebih tertarik dan lebih senang apabila keberangkatan tidak selalu disesuaikan dengan kapasitas yang ditentukan.

Tabel :4.4

**Harapan Responden Mengenai Keahlian Pengemudi dalam Mengendarai Bis
Sehingga Memberikan Rasa Nyaman Kepada Penumpang**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	24	24%
Setuju	47	47%
Ragu-ragu	14	14%
Tidak Setuju	12	12%
Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap kenyamanan dalam perjalanan sangat dibutuhkan pelanggan. Hal ini di tunjukan dengan adanya 24% responden orang menjawab sangat setuju(sangat puas),47% responden menjawab setuju (puas), 14% responden orang ragu-ragu,12% responden tidak setuju (tidak puas),3% responden sangat tidak setuju (sangat tidak puas).Memang cukup penting mengingat bahwa konsumen akan lebih tertarik dan lebih senang apabila prioritas keselamatan dan kenyamanan sangat diperhatikan dari segi supir mengendarai.

Table :4.5

Harapan Responden Mengenai Kelengkapan Interior

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	19	19%
Setuju	50	50%
Ragu-ragu	20	20%
Tidak Setuju	9	9%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap interior dan eksterior sangat diperlukan pelanggan. Hal ini di tunjukan dengan adanya 50% responden menjawab setuju (puas),memang cukup penting mengingat bahwa pelanggan akan lebih tertarik dan lebih senang apabila fasilitas interior sangat diperhatikan untuk memuaskan penumpang.

Tabel :4.6

**Harapan Responden Mengenai Kehandalan Bis
(Untuk tidak rusak,mogok dalam perjalanan)**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	25	25%
Setuju	61	61%
Ragu-ragu	14	14%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap kualitas dan kehandalan bis yang digunakan harap diperhatikan pihak perusahaan. Hal ini di tunjukan dengan adanya 61% responden menjawab setuju (puas),25% responden sangat setuju (sangat puas),dan 14% responden ragu-ragu. Kondisi kendaraan yang digunakan cukup penting mengingat bahwa konsumen akan lebih tertarik dan lebih senang apabila jarang nya mengalami keterlambatan yang diakibatkan kerusakan bis atau mogok.

Tabel :4.7

**Harapan Responden Mengenai Standar Keamanan Kendaraan Yang
Diberikan Pengelola Bis**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	13	13%
Setuju	57	57%
Ragu-ragu	27	27%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa harapan konsumen terhadap keamanan dari segi kualitas kendaraan perlu diperhatikan. Hal ini di tunjukan dengan adanya 57% responden menjawab setuju (puas), memang cukup penting mengingat bahwa konsumen akan lebih tertarik dan lebih senang apabila kesesuaian tentang standar keamanan pada kendaraan sangat di perhatikan.Seperti sistem pengereman,daya pakai ban,system penerangan.

Tabel :4.8

Harapan Responden Terhadap Keramahan Dan Kesopanan Karyawan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	20	20%
Setuju	49	49%
Ragu-ragu	29	29%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap sifat dan prilaku karyawan yang baik sangat dibutuhkan pelanggan di tunjukan dengan adanya 20% responden menjawab sangat setuju (sangat puas).49% responden menjawab setuju (puas). Hal ini memang cukup penting mengingat bahwa konsumen akan lebih tertarik dan lebih senang apabila semua karyawan menunjukan dan menjaga prilaku yang baik terhadap pelanggan dan memiliki keramahan.

Tabel :4.9

**Harapan Responden Mengenai Respon Perusahaan Dalam Menanggapi
Keluhan Konsumen**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	12	12%
Setuju	24	24%
Ragu-ragu	29	29%
Tidak Setuju	17	17%
Sangat Tidak Setuju	8	8%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas menunjukkan harapan responden terhadap respon perusahaan dalam menghadapi keluhan konsumen,di tunjukan dengan adanya 12% responden menjawab sangat setuju(sangat puas),24% responden menjawab setuju (puas), 29% responden menjawab ragu-ragu,17% responden tidak setuju (tidak setuju),8% responden sangat tidak setuju (sangat tidak puas). Hal ini memang cukup penting mengingat bahwa konsumen akan lebih tertarik dan lebih senang apabila perusahaan selalu cepat tanggap dalam menangani permasalahan misalnya kecelakaan.

Tabel :4.10

Harapan Responden Mengenai Desain dari Exterior Bis

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	30	30%
Setuju	20	20%
Ragu-ragu	24	14%
Tidak Setuju	10	10%
Sangat Tidak Setuju	16	16%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap desain dan exsterior bis begitu penting. Di tunjukan dengan adanya 30% responden menjawab sangat setuju (sangat puas),20% responden setuju (puas),24% responden ragu-ragu,10% responden tidak setuju (tidak puas),16% responden sangat tidak setuju (sangat tidak puas).Desain dan exterior memang cukup penting mengingat bahwa konsumen akan lebih tertarik dan lebih senang apabila desain bis sangat menarik sehingga pelanggan terasa terpuaskan.

Tabel :4.11

Harapan Responden Mengenai Reputasi atau Image Perusahaan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	23	23%
Setuju	55	55%
Ragu-ragu	17	17%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data diatas dapat diketahui bahwa responden berharap reputasi atau image perusahaan selalu dapat dijaga dengan baik. Hal ini di tunjukan dengan adanya 23% responden menjawab sangat setuju (sangat puas),55% responden menjawab setuju (puas),17% orang ragu-ragu, 5% responden tidak setuju (tidak puas).

Setelah data mengenai harapan dan tanggapan konsumen didapat selanjutnya penulis menentukan tigkat interval, maka dicari banyak kelas interval dimana menurut Prof.DR Sudjana M.A.,M.SC banyaknya kelas biasanya diambil paling sedikit lima kelas dan paling banyak limabelas kelas dipilih menurut keperluan. Dalam penelitian ini karena menggunakan sampel sebanyak 100 maka kelas yang diambil adalah lima kelas, maka panjang intervalnya:

$$P = \frac{\text{Rentan } g}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{(5-1)}{5}$$

$$= 0,8$$

Berdasarkan uraian diatas tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat secara keseluruhan pada table dibawah ini untuk lebih memudahkan penilaian maka dibuat skala sebagai berikut :

1,00-1.79 =tidak puas

1,80-2,59 =kurang puas

2,60-3,39 =cukup puas

3,40-4,19 =puas

4,20-5,00 =sangat puas

Tabel :4.12

**Analisa Harapan Responden Atas Pelayanan PO. Warga Baru Cabang
Subang**

No	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS	TOTAL SKOR	RATA RATA SKOR	KETERANGAN
		5	4	3	2	1			
1	Ketepatan waktu	150	164	72	10	0	396	3.96	Puas
2	Kapasitas Penumpang	50	116	63	68	6	303	3.03	Cukup Puas
3	Keahlian dalam Mengendarai Bis	120	188	42	24	3	377	3.77	Puas
4	Interior	95	200	60	18	2	375	3.75	Puas
5	Kehandalan Kendaraan	125	244	42	0	0	411	4.11	Sangat Puas
6	Standar Keamanan	65	228	81	6	0	380	3.8	Puas
7	Keramahan dan Kesopanan Karyawan	100	196	87	4	0	387	3.87	Puas
8	Respon Terhadap Keluhan Konsumen	60	96	87	34	8	285	2.85	Cukup Puas
9	Desain Produk	150	80	72	20	16	338	3.38	Cukup Puas
10	Reputasi/Image	115	220	51	10	0	396	3.96	Puas
Jumlah								36.48	
Jumlah Rata-rata Skor								3.648	

Sumber : Data Primer yang telah diolah

4.2.2 Analisis Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa yang diberikan oleh PO. Warga Baru Subang-Jakarta

Berikut ini adalah tabel dan analisa,tanggapan yang didapat dari responden berdasarkan kuesioner yang telah dilakukan terhadap PO. Warga Baru Cabang Subang.

Tabel :4.13
Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pemberangkatan dan Waktu Tiba Ditempat Tujuan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	25	25%
Setuju	40	40%
Ragu-ragu	20	20%
Tidak Setuju	15	15%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa 25% responden menyatakan sangat setuju (sangat puas) mengenai ketepatan waktu pemberangkatan dan waktu tiba, sedangkan 40% setuju (puas) dan sisanya 20% ragu-ragu,15% tidak setuju (tidak puas).

Tabel :4.14

Tanggapan Responden Mengenai Kapasitas Penumpang

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	14	14%
Setuju	46	46%
Ragu-ragu	18	18%
Tidak Setuju	20	20%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data menunjukan bahwa 46% menyatakan setuju (puas), terhadap bis PO. Warga Baru yang memberikan kapasitas penumpang sesuai dengan spesifikasi yang besar, sedangkan 14% menyatakan sangat setuju (sangat puas), 18 ragu- ragu, 20% tidak setuju (tidak puas) dan 2% menyatakan sangat tidak setuju (sangat tidak puas).

Tabel :4.15

**Tanggapan Responden Mengenai Keahlian Pengemudi dalam Mengendarai
Bis Sehingga Memberikan Rasa Nyaman Kepada Penumpang**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	25	25%
Setuju	50	50%
Ragu-ragu	10	10%
Tidak Setuju	15	15%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa 25% responden menyatakan sangat setuju (sangat puas) terhadap Keahlian Pengemudi dalam Mengendarai Bis Sehingga memberikan rasa nyaman kepada penumpang sedangkan 50% responden setuju (puas), sisanya 10 responden ragu-ragu, 15 responden tidak setuju (tidak puas).

Table :4.16

Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Interior

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	17	17%
Setuju	51	51%
Ragu-ragu	20	20%
Tidak Setuju	11	11%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa 51%responden setuju (puas) mengenai kelengkapan interior bis, sedangkan sisanya 17% responden sangat setuju (sangat puas),20% responden Ragu-ragu (cukup puas),11% responden tidak setuju (tidak puas),1% responden sangat tidak setuju (sangat tidak puas).

Tabel :4.17

Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan Bis
(Untuk tidak mengalami kerusakan,mogok dalam perjalanan)

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	35	35%
Setuju	54	54%
Ragu-ragu	2	2%
Tidak Setuju	7	7%
Sangat Tidak Setuju	2	2 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa 35% responden menyatakan sangat setuju (sangat puas) mengenai kehandalan bis (untuk tidak rusak, mogok dalam perjalanan) sedangkan 54% responden setuju (puas), sisanya 2 responden ragu-ragu,7 responden tidak setuju (tidak puas), 2 responden sangat tidak setuju (sangat tidak puas).

Tabel :4.18

**Tanggapan Responden Mengenai Standar Keamanan Kendaraan Yang
Diberikan Pengelola Bis**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	9	9%
Setuju	60	60%
Ragu-ragu	21	21%
Tidak Setuju	10	10%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa 60% responden setuju (puas) mengenai standard keamanan kendaraan yang diberikan pengelola bis, sedangkan sisanya 9% responden sangat setuju (sangat puas),21% responden Ragu-ragu (cukup puas),10% responden tidak setuju (tidak puas)

Tabel :4.19

Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Dan Kesopanan Karyawan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	24	24%
Setuju	51	51%
Ragu-ragu	20	20%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa 24% responden menyatakan sangat setuju (sangat puas) mengenai keramahan dan kesopanan karyawan terhadap konsumen, sedangkan 51% setuju (puas), sisanya 20% ragu-ragu, 5% tidak setuju (tidak puas).

Tabel :4.20

**Tanggapan Responden Mengenai Respon Perusahaan Dalam Menanggapi
Keluhan Konsumen**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	19	19%
Setuju	54	54%
Ragu-ragu	15	15%
Tidak Setuju	8	8%
Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data menunjukan bahwa 54% menyatakan setuju (puas), terhadap bis PO. Warga Baru mengenai tanggapan perusahaan dalam menanggapi keluhan konsumen, sedangkan 19% menyatakan sangat setuju (sangat puas), 15 ragu-ragu, 8% tidak setuju (tidak puas) dan 4% menyatakan sangat tidak setuju (sangat tidak puas).

Tabel :4.21

Tanggapan Responden Mengenai Desain dan Exterior Bis

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	5	5%
Setuju	40	40%
Ragu-ragu	32	32%
Tidak Setuju	13	13%
Sangat Tidak Setuju	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa 5% responden menyatakan sangat setuju (sangat puas) mengenai desain dan exsterior bis, sedangkan 40% setuju (puas), sisanya 32 ragu-ragu, 13 tidak setuju (tidak puas), 10 sangat tidak setuju (sangat tidak puas).

Tabel :4.22

Tanggapan Responden Mengenai Reputasi atau Image

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	21	21%
Setuju	60	60%
Ragu-ragu	14	14%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa 21% responden menyatakan sangat setuju (sangat puas) mengenai reputasi atau image perusahaan sedangkan 60% setuju (puas), sisanya 14% responden ragu-ragu, 5% responden tidak setuju (tidak puas),jadi tanggapan perusahaan terhadap konsumen terpuaskan.

Tabel :4.23

Analisa Tanggapan Responden Atas Pelayanan

PO. Warga Baru Cabang Subang

No	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS	TOTAL SKOR	RATA RATA SKOR	KETERANGAN
		5	4	3	2	1			
1	Ketepatan waktu	125	160	60	30	0	375	3.75	Puas
2	Kapasitas Penumpang	70	184	54	40	2	350	3.5	Puas
3	Keahlian dalam Mengendarai Bis	125	200	30	30	0	385	3.85	Puas
4	Interior	85	204	60	22	1	372	3.72	Puas
5	Kehandalan Kendaraan	175	216	6	14	2	413	4.13	Sangat Puas
6	Standar Keamanan	45	240	63	20	0	368	3.68	Puas
7	Keramahan dan Kesopanan Karyawan	120	204	60	10	0	394	3.94	Puas
8	Respon Terhadap Keluhan Konsumen	95	216	45	16	4	376	3.76	Puas
9	Desain Produk	25	160	96	26	10	317	3.17	Cuku[Puas
10	Repuutasi/Image	105	240	42	10	0	397	3.97	Puas
Jumlah								37.47	
Jumlah Rata-rata Skor								3.747	

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Setelah data mengenai harapan dan tanggapan konsumen didapat selanjutnya penulis menentukan tingkat interval, maka dicari banyak kelas interval dimana menurut prof. dr sudjana m.a.,m.sc banyaknya kelas biasanya diambil paling sedikit lima kelas dan paling banyak limabelas kelas dipilih menurut keperluan. Dalam penelitian ini karena menggunakan sample sebanyak 100 maka kelas yang diambil adalah lima kelas, maka panjang intervalnya:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{(5-1)}{5}$$

$$= 0,8$$

Berdasarkan uraian diatas tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat secara keseluruhan pada tabel dibawah ini untuk lebih memudahkan penilaian maka dibuat skala sebagai berikut :

1,00-1,79 =tidak puas

1,80-2,59 =kurang puas

2,60-3,39 =cukup puas

3,40-4,19 =puas

4,20-5,00 =sangat puasss

4.2.3 Analisis Kepuasan Pelanggan PO. Warga Baru Dengan Membandingkan Harapan Terhadap Tanggapan Konsumen

Dari data di atas kita dapat mengetahui seberapa jauh tanggapan responden mengenai kepuasan yang dirasakan. Karena kepuasan itu adalah gap atau antara harapan dengan kinerja yang dirasakan maka berdasarkan hasil perhitungan sbb:

Tabel:4.24
TABEL KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERTANYAAN	TANGIBLE			EMPATY			RESPONSIVENESS			RELIABILITY			ASSURANCE			KETERANGAN
		H	K	k	H	K	k	H	K	k	H	K	k	H	K	k	
1	KETEPATAN WAKTU										71%	65%	1,09%				Puas
2	KAPASITAS PENUMPANG				40%	60%	0,66%										Cukup puas
3	KEAHLIA DALAM MENGENDARAI BIS													71%	75%	0,94%	Puas
4	INTERIOR	69%	68%	1,01%													Puas
5	KEHANDALAN KENDARAAN										86%	89%	0,96%				Puas
6	STANDAR KEAMANAN													70%	69%	1,01%	Puas
7	KERAMAHAN DAN KESOPANAN KARYAWAN				69%	75%	0,92%										Puas
8	RESPON TERHADAP KELUHAN KONSUMEN							36%	73%	0,49%							Tidak puas
9	DESAIN PRODUK	50%	45%	1,11%													Puas
10	REPUTASI DAN IMAGE													78%	61%	1,27%	sangat puas
	RATA-RATA			1,06%			0,79%			0,49%			1,02%			1,07%	Puas

Dari semua data di atas Tabel Kepuasan Pelanggan responden mempunyai harapan bahwa keahlian dalam mengendarai, standar keamanan, reputasi dan image sangat di butuhkan oleh penumpang karena itu sangat penting untuk keselamatan penumpang di tunjukan dengan angka 1,07% di Assurance.

Dan tanggapan dari perusahaan PO. Warga Baru sangat baik. Angka terkecil dari tabel kepuasan pelanggan 0.49% tentang respon terhadap keluhan responden dalam perjalanan kurang memperhatikan oleh sebab itu responden merasa tidak puas. Berdasarkan uraian diatas kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat secara keseluruhan pada tabel di bawah ini, untuk lebih memudahkan penilaian maka dibuat skala sebagai berikut:

0,00-0,29=Tidak Puas

0,30-0,59=Kurang Puas

0,60-0,89=Cukup Puas

0,90-1,19= Puas

1,20-1,40=Sangat Puas

Jika dilihat dari rata-rata yang diharapkan dengan kinerja yang dirasakan konsumen maka kepuasan konsumen merasa puas dan perusahaan sudah memenuhi harapan konsumen karena menurut **Fandi Tjiptono** (2000:147) mengatakan:

“Kepuasan Pelanggan adalah : tingkat perasaan seseorang telah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.”

Hal ini dikarenakan nilai rata-rata harapan lebih *kecil* dari nilai rata-rata kinerja.

BUS TRAVEL WARGA BARU SUBANG

