

## BAB V

### ANALISIS

#### 5.1 Analisis Posisi ZOT Tiap Dimensi

Dari pengolahan data di peroleh hasil posisi ZOT yang berpengaruh pada prioritas perbaikan untuk tiap dimensi layanan, semakin kecil nilai posisi ZOT maka semakin besar prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Hal ini karena tingkat dimensi layanan yang dirasakan pelanggan menjauhi dari layanan harapan yang diinginkan pelanggan, Sebaiknya, jika posisi ZOT maka tingkat dimensi layanan yang dirasakan pelanggan semakin mendekati dimensi layanan, harapan yang diinginkan pelanggan. Pada Tabel 5.1 ditunjukkan nilai posisi ZOT diurutkan dari nilai terkecil hingga terbesar.

Tabel 5.1

Perhitungan Posisi ZOT tiap Dimensi Pelanggan Bis Wisata DS

No	Dimensi	Posisi ZOT	(%)
1	Tangibles	0,778	77,8
2	Reliability	0.882	88,2
3	Responsivenss	0,905	90.5
4	Empaty	0,922	92,2
5	Anssurance	0,950	95,0

- Dari Tabel 5.1 terlihat bahwa hampir seluruh item layanan memiliki nilai persentase ZOT yang besar (diatas 80 %). Nilai tersebut memiliki arti bahwa layanan yang ada pada bis wisata DS hampir mendekati dengan layanan harapan yang di inginkan oleh pelanggan.
- Dari Tabel 5.1 terlihat bahwa ada satu dimensi layanan yang memiliki nilai persentase posisi ZOT dibawah 80 %, nilai tersebut memiliki arti bahwa pelanggan tidak menginginkan adanya lagi penurunan kualitas layanan karena akan semakin menjauhi layanan harapan yang di inginkan pelanggan.

- Dimensi layanan *Tangibles* memiliki nilai persentase posisi ZOT paling rendah dibandingkan dimensi kualitas layanan yang lainnya (77,8 %). Nilai tersebut memiliki arti bahwa pelanggan merasa ada layanan yang terdapat pada dimensi *tangibles* belum sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan.
- Dimensi layanan *Empaty* memiliki nilai persentase posisi ZOT paling tinggi (95,0 %). Nilai tersebut memiliki arti bahwa pelanggan merasa selama ini layanan yang terdapat pada dimensi *emphaty* hampir mendekati tingkat harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

## **5.2 Analisis Posisi ZOT tiap Item Layanan**

Dari pengolahan data di peroleh hasil posisi ZOT yang berpengaruh pada prioritas perbaikan untuk tiap item layanan, semakin kecil nilai posisi ZOT, maka semakin besar nilai prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Hal ini karena tingkat layanan yang dirasakan pelanggan menjauhi dari layanan harapan yang diinginkan pelanggan. Sebaliknya, jika posisi ZOT besar maka tingkat layanan yang dirasakan pelanggan semakin mendekati layanan harapan yang diinginkan pelanggan. Pada Tabel 5.2 ditunjukan nilai dari posisi ZOT diurutkan dari nilai terkecil hingga terbesar.

Tabel 5.2  
Tabel Perhitungan Posisi ZOT Tiap Item Layanan

Item Layanan	Item layanan	Posisi ZOT	(%)
X1	Ruang gerak kaki antar tempat duduk	0,128	12,8
X2	Lebar gang dalam bis	0,135	13,5
X10	Kondisi penggunaan reclining seat	0,566	56,6
X12	Penampilan awak bis yang berseragam rapih	0,611	61,1
X3	Kebersihan dalam bis	0,813	81,3
X9	Penampilan luar bis	0,824	82,4
X14	Keterampilan mengemudi sopir bis	0,826	82,6
X13	Ketepatan jadwal waktu kedatangan bis ketempat pemesanan	0,840	84,0
X6	Kondisi garden di dalam bis	0,846	84,6
X17	Ketanggapan awak bis mengetahui keluhan pelanggan	0,853	85,3
X5	Kelengkapan audio video (TV, karaoke)	0,854	85,4
X19	Kondisi tempat istirahat yang ditentukan perusahaan	0,860	86,0
X4	Kesegaran udara dalam bis	0,870	87,0
X7	Kondisi suhu dalam bis (AC)	0,880	88,0
X8	Kondisi penerangan dalam bis	0,884	88,4
X16	Keramahan dari awak bis	0,853	85,3
X21	Jaminan keamanan barang-barang bawaan dalam bis	0,901	90,1
X15	Keandalan armada bis (tidak pernah mogok)	0,902	90,2
X18	Kesiapan awak bis dalam melayani keinginan konsumen	0,906	90,6
X11	Kondisi tempat barang bawaan	0,934	93,4
X20	Ketentuan harga sewa bis yang diberikan PO DS	0,938	93,8

- Dari Tabel 5.2 terlihat bahwa hampir seluruh item layanan memiliki nilai persentase posisi ZOT yang besar (diatas 80 %). Nilai tersebut memiliki arti bahwa layanan yang ada pada bis wisata ds hampir mendekati dengan layanan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.
- Dari Tabel 5.2 terlihat bahwa ada empat item layanan yang memiliki nilai persentase posisi ZOT dibawah 80 %. Nilai tersebut memiliki arti bahwa pelanggan tidak menginginkan adanya lagi penurunan kualitas layanan karena akan semakin menjauhi layanan harapan yang diinginkan pelanggan.
- Item layanan X20 (ketentuan harga selebar yang diberikan PO DS) memiliki nilai persentase posisi ZOT paling tinggi (93,8 %). Nilai tersebut memiliki arti bahwa pelanggan merasa harga sewa yang diberikan PO DS hampir mendekati keinginan pelanggan.
- Item layanan X1 yaitu tentang ruang gerak kaki antar tempat duduk memiliki nilai persentase posisi ZOT paling rendah (12,8 %). Nilai tersebut memiliki arti bahwa pelanggan tidak ingin terjadi lagi penurunan kualitas layanan dari ruang gerak kaki diatas tempat duduk. Pelanggan merasa selama ini bahwa ruang gerak kaki antar tempat duduk agak sempit.

### **5.3 Usulan Perbaikan Tiap Item Layanan**

Dari hasil perhitungan posisi ZOT pada tiap item pertanyaan, dapat diartikan bahwa sebagian besar pengguna bis wisata DS masih bisa menerima hampir seluruh layanan tanpa keluhan, tetapi pihak perusahaan masih perlu untuk melakukan peningkatan layanan walaupun seluruh pelayanan yang diberikan masih bisa diterima dengan baik oleh pelanggan. Dari 21 item layanan yang dimiliki, item layanan X1, X2, X10, dan X12 merupakan item layanan yang persentase posisi ZOT dibawah 80 %, keempat item tersebut merupakan prioritas perbaikan yang harus dilakukan perusahaan layanan tersebut adalah :

#### **1. Ruang gerak kaki antar tempat duduk**

Kondisi saat ini: Kondisi bis yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah bis wisata dengan kapasitas 60 tempat duduk. Faktor inilah yang menyebabkan ruang gerak kaki antar tempat duduk dirasakan kurang memenuhi

harapan pelanggan, karena kapasitas duduk yang banyak akan berpengaruh pada ruang gerak kaki antar tempat duduk di dalam bis. Ukuran panjang antar tempat duduk yang ada di armada bis adalah sekitar 28 cm. Pada Tabel 5.3 ini akan ditunjukkan beberapa masalah yang terjadi dalam hal jarak antar deretan tempat duduk disertai dengan akar penyebab masalah dan cara mengatasinya.

Tabel 5.3

## Analisis Masalah Ruang Gerak Kaki Antar Tempat Duduk

Masalah layanan	Penyebab masalah	Penanganan masalah
Ruang gerak kaki antar tempat duduk	Kapasitas tempat duduk sebanyak 60 seat membuat ruang gerak kaki antar tempat duduk kurang luas	Bis eksekutif yang dimiliki PO DS kembali beroperasi di Bandung agar penumpang yang menginginkan seat 40 dapat menggunakan bis eksekutif

## 2. Lebar gang dalam bis

Kondisi saat ini: kondisi bis yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah bis wisata dengan kapasitas tempat duduk sebanyak 60 seat, dengan posisi tempat duduk disebelah kiri tiga buah tempat duduk, dan tiga buah tempat duduk disebelah kanan (gambar dapat dilihat pada lampiran F hal 2). faktor inilah yang menyebabkan lebar gang yang dirasakan kurang memenuhi harapan pelanggan, karena posisi duduk 3-2 akan pengaruh pada lebar gang dalam bis. lebar gang untuk armada bis pariwisata DS yang memiliki posisi tempat duduk 3-2 adalah sekitar 38cm. Pada Tabel 5.4 ini akan ditunjukkan beberapa masalah yang terjadi dalam hal lebar gang dalam bis disertai dengan akar penyebab masalah dan cara mengatasinya.

Tabel 5.4  
Analisis Masalah Lebar Gang Dalam Bis

Masalah layanan	Penyebab masalah	Penanganan masalah
lebar gang dalam bis	Posisi tempat duduk dengan formasi 3-2, sehingga mempengaruhi lebar gang	Bis eksekutif yang dimiliki PO DS kembali beroperasi di Bandung agar penumpang yang menginginkan seat 40 dapat menggunakan bis eksekutif

### 3. Kondisi penggunaan *reclining seat*

Kondisi saat ini: *Reclining seat* yang ada saat ini dirasa kurang memenuhi harapan dari para pelanggan, karena sebagian pelanggan ada yang merasa sudut kemiringan yang dihasilkan terbatas. pengguna *reclining seat* yang bias sampai mundur kebelakang akan mengganggu penumpang yang ada dibelakang. masalah ini dapat dilihat pada gambar yang terdapat pada (lampiran F hal 3). Pada Tabel 5.5 ini akan ditunjukkan beberapa masalah yang terjadi dalam hal *reclining seat* disertai dengan akar penyebab masalah dan cara mengatasinya.

Tabel 5.5  
Analisis Masalah *Reclining Seat*

Masalah layanan	Penyebab masalah	Penanganan masalah
Penggunaan <i>reclining seat</i>	Ruang gerak kaki yang kurang luas sehingga penggunaan <i>reclining seat</i> yang terlalu mundur akan terhalang oleh kaki penumpang	Bis eksekutif yang dimiliki PO DS kembali beroperasi di Bandung agar penumpang yang menginginkan seat 40 dapat menggunakan bis eksekutif

#### 4. Penampilan awak bis yang berseragam rapih

Kondisi saat ini: kondisi ini di PO DS, para awak bis sebenarnya telah memiliki seragam khusus dari perusahaan, tetapi seragam tersebut jarang digunakan oleh para awak bis. Pada Tabel 5.6 ini akan ditunjukkan beberapa masalah yang terjadi dalam hal penampilan awak bis disertai dengan akar penyebab masalah dan cara mengatasinya.

Tabel 5.6

Analisis Masalah Penampilan Awak Bis

Masalah layanan	Penyebab masalah	Penanganan masalah
1. Penampilan awak bis	Perusahaan belum pernah membuat seragam khusus untuk awak bis sehingga awak bis masih memakai baju pribadi sehingga terkesan tidak rapi	PO DS membuat seragam dengan desain yang membuat awak bis menjadi terlihat rapih dan sopan

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan informasi hasil pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat harapan (*desired service*) dari lima dimensi pelayanan yang dimiliki PO DS (terdapat pada tabel 4.23) memiliki nilai rata-rata harapan yang tinggi, ini berarti pelanggan berharap mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya.
2. Dimensi *emphaty* merupakan dimensi yang memiliki nilai persentase posisi ZOT paling besar, item layanan X20 yang terdapat pada *emphaty* tentang harga sewa bis memiliki nilai persentase posisi ZOT terbesar dibandingkan dengan layanan yang lainnya, ini berarti responden menganggap bahwa tingkat harapan yang diinginkan pelanggan telah hampir dipenuhi PO DS dalam hal harga sewa.
3. Dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang memiliki nilai persentase posisi ZOT paling rendah. Item layanan X1 yang terdapat pada dimensi *tangibles* ini memiliki persentase posisi Zot paling rendah, hal ini berarti layanan yang diberikan PO DS dirasakan belum mendekati tingkat harapan yang diinginkan pelanggan. Item layanan tersebut yaitu tentang ruang gerak kaki antar tempat duduk. Responden kemungkinan merasakan ruang gerak yang agak sempit antar tempat duduk, sedangkan harapan pelanggan adalah ruang gerak kaki yang luas.
4. Kualitas layanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai posisi ZOT adalah:
  - Ruang gerak kaki antar tempat dudukUsulan perbaikan sangat sulit untuk dilakukan karena biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan sangat besar, bila ingin merombak susunan tempat duduk yang semula kapasitas 60 (ada pada lampiran F

hal 3) menjadi kapasitas 40 tempat duduk. Perbaikan yang diambil berupa, kembali dioperasikannya bis eksekutif DS di kota Bandung.

- Lebar gang dalam bis

Usulan perbaikan sangat sulit untuk dilakukan karena biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan sangat besar, bila ingin merombak susunan tempat duduk yang semula posisi 3-2 (ada pada lampiran F hal 2) menjadi posisi 2-2 tempat duduk, oleh karena itu perbaikan yang diambil berupa, kembali dioperasikannya bis eksekutif DS di kota Bandung.

- *Reclining seat*

Usulan perbaikan sangat sulit untuk dilakukan karena biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan sangat besar, karena *reclining seat* erat hubungannya dengan jarak antar deretan tempat duduk, oleh karena itu perbaikan yang diambil berupa, kembali diopersikannya bis eksekutif DS di kota Bandung.

- Penampilan awak bis yang rapih

Usulan perbaikan yang peling tepat yaitu PO DS harus mendesign seragam yang menarik dan berkesan dimata pelanggan.

5. Tidak semua item layanan bisa dilakukan proses perbaikan layanan, hal ini diakibatkan karena adanya keterbatasan yang dialami perusahaan, seperti masalah dana. Selain keterbatasan, alasan tidak dilakukan perbaikan adalah layanan tersebut sudah dianggap baik oleh perusahaan.
6. Item layanan yang sulit diperbaiki karena masalah dana yaitu ruang gerak kaki antar tempat duduk, lebar gang dalam bis, kelengkapan audio video, dan *reclining seat*. Keempat item tersebut jika ingin dilakuka perbaikan membutuhkan biaya besar. Perbaikan pada layanan ruang gerak kaki antar tempat duduk, lebar gang, dan *reclining seat* mengharuskan perusahaan merubah susunan tempat duduk yang telah ada, sedangkan perbaikan pada fasilitas audio video tentu juga akan menambah biaya yang cukup tinggi.
7. Item layanan yang dirasakan cukup baik dan perusahaan tinggal mempertahankan saja yaitu: kesegaran udara, ketersediaan garden, kondisi

cahaya dalam bis, ketersediaan barang-barang bawaan yang memadai, penampilan luar bis, keterampilan mengemudi sopir bis, tempat istirahat yang memadai, besar biaya sewa, dan jaminan keamanan barang bawaan.

## 6.2 Saran

Saran untuk PO DS dalam upaya peningkatan kualitas layanan bis wisata DS adalah:

1. Pihak perusahaan mempertahankan item yang selama ini telah memberikan kesan puas dari pelanggan, yaitu tentang memberlakukan biaya sewa. Pihak perusahaan harus membuat suatu image kepada pelanggannya bahwa PO DS adalah perusahaan bis yang terjangkau untuk semua lapisan masyarakat.
2. Perusahaan harus terus melakukan peningkatan kualitas layanan kepada item layanan yang sangat memungkinkan untuk dilakukan peningkatan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat terus bersaing dengan perusahaan pesaing.
3. Perusahaan melakukan terobosan baru dalam hal pelayanan. Langkah PO DS menciptakan jenis jasa travel cukup tepat karena PO DS memiliki armada bis yang cukup memnuhi rata-rata harapan pelanggan jika dilihat dari hasil pengukuran kualitas layanan, dengan adanya usaha tersebut maka diharapkan pelanggan PO DS semakin berat berpindah keperusahaan pesaing.
4. Perusahaan harus membuat tempat pengaduan pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat langsung melakukan perbaikan jika ada keluhan langsung dari pelanggan. PO DS dapat membuat pemberitahuan dan dipasang di dalam bis tentang panduan jika pelanggan ada yang tidak puas dengan pelayanan PO DS.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Tamin, Ofyar Z, Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, Edisi ke-2, ITB, Bandung, 2000
2. Rangkyu, F, Measuring Customer Satisfaction, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2003.
3. Tjiptono, F, Manajemen Jasa, Andi, Yogyakarta, 1956.
4. Tjiptono, F, Service Quality and Satisfaction, Andi, Yogyakarta, 2004
5. Zeithml et al, Marketing Service: Competting Through Quality, New York, 1991.
6. Nasution, M.N, Manajemen Transportasi, Edisi ke-2, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004
7. Singgih, S, "Statistik Non Parametrik", PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2000