

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Pada Angkutan Kota (Bemo Kuning) di Mataram

Baiq Rizka Milania Ulfah¹⁾

Laili Hurriati²⁾

Universitas Islam Al – Azhar Mataram

rizkabaiq@gmail.com

lailihurriati@gmail.com

ABSTRACT

The traffic congestion is one of the problems currently faced by the city of Mataram. This is due to an increase in the number of private vehicle ownership each year and is accompanied by the unwillingness of the people of Mataram to drive using public transportation. In addition, the number of public transportation fleets that are still operating in the city of Mataram especially Angkot (Bemo kuning) continues to decrease each year and this is accompanied by the attention of the city government which is still relatively minimal to overcome the problem. The purpose of this study is to obtain data and information related to the level of performance of urban transportation (Bemo Kuning) in terms of the level of public satisfaction with the quality of services provided at City Transport (Bemo Kuning) in Mataram. This research is a descriptive study with a quantitative approach and using the questionnaire as a data collection tool. An analyzer used to measure the level of customer satisfaction with the performance of the Bemo kuning is a quadrant analysis. The results of the study, showed that the performance of angkot bemo kuning in Mataram is in the quadrants I, II, III and IV. That is shown by the Cartesius diagram.

Keywords: Service Quality, Passenger Satisfaction

PENDAHULUAN

Kota Mataram merupakan salah satu ibu kota provinsi yang ada di Indonesia. Meskipun belum masuk dalam kategori kota besar di Indonesia, tetapi kemacetan juga sudah mulai terlihat di beberapa titik sudut kota terutama pada saat jam – jam sibuk. Solusi yang diberikan Pemkot Mataram sejauh ini untuk mengurai kemacetan yang ada di kota Mataram masih bersifat sementara, yaitu berupa rekayasa lalu lintas yang dilaksanakan oleh tim rekayasa lalu lintas di beberapa titik kemacetan di kota Mataram. Sedangkan, keberadaan angkutan publik (bemo kuning) yang diharapkan bisa dijadikan solusi lain untuk mengatasi kemacetan mengalami penurunan jumlah armada tiap tahunnya.

Menurut data dari Dishub Kota Mataram, jumlah armada bemo kuning yang masih beroperasi di wilayah Kota Mataram saat ini hanya tinggal kurang dari 100 unit. Selain itu,

beberapa rute trayek angkutan kota juga sudah tidak beroperasi lagi. Kondisi ini terjadi diduga karena menurunnya minat masyarakat kota untuk menggunakan angkutan publik sebagai alat transportasi sehari – hari dan lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi serta hadirnya beberapa alat angkut alternatif seperti ojek dan taksi baik konvensional maupun *online*. Selain itu penurunan minat masyarakat kota dalam berkendara dengan menggunakan angkutan kota diduga pula karena rendahnya kinerja angkutan kota dalam melayani penumpang sehingga tingkat kepuasan penumpang yang menggunakan angkutan kota cenderung rendah.

Permasalahan pada angkutan kota yang dirasakan penggunaannya saat ini antara lain keberadaan angkot yang sudah jarang ditemui dikarenakan jumlah armadanya yang terus mengalami penurunan sehingga waktu tunggu penumpang menjadi semakin lama dan harapan penumpang untuk sampai ketempat tujuan tepat waktu tidak dapat terpenuhi. Selain itu, beberapa angkutan kota juga terlihat keluar dari rute perjalanan trayek yang seharusnya.

Berdasarkan situasi diatas, baik pemerintah kota Mataram maupun pengelola Angkutan Kota perlu memberikan perhatian serius atas kondisi angkutan kota saat ini terlebih lagi dengan terus meningkatnya jumlah angka kepemilikan kendaraan pribadi di Kota Mataram serta penurunan minat masyarakat Kota Mataram dalam menggunakan kendaraan umum untuk bepergian. Hal ini dimaksudkan agar Pemkot Mataram dapat mengambil kebijakan dalam menerapkan sistem layanan angkot di Kota Mataram berdasarkan tingkat kepuasan penumpang angkot.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono dan Chandra¹, kualitas diartikan sebagai suatu produk yang bebas cacat atau dengan kata lain produk yang sudah sesuai dengan standar (target, sasaran, persyaratan, yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur. Sedangkan, menurut Plato: “ *Quality cant be definied , that we just know it whwn we see it*”. Artinya, Kualitas itu tidak dapat didefinisikan, Kita hanya mengetahuinya setelah melihatnya/merasakannya.

Menurut Swastha, Pelayanan jasa adalah produk jasa yang tidak kentara (*intengiable product*) dan dapat lebih dirasakan daripada dimiliki atau dilihat langsung dan diperoleh

¹ Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : ANDI

melalui pertukaran yang saling memuaskan. Berdasarkan definisi diatas, disimpulkan bahwa jasa adalah barang yang tidak kentara (*intangible product*) yang dibeli dan dijual dipasar melalui suatu transaksi pertukarang yang saling memuaskan.

Dimensi Kualitas Layanan

Dalam Kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas pelayanan yang sering dijadikan acuan adalah²

1. Reabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Responsivitas, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan, yaitu “pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan.
4. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasabah dengan, berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Bukti Fisik, yaitu “kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang,dan lain sebagainya)

Teori Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2010)³ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

² Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : ANDI

³ Kottler Phillip, Keller L Kevin. 2010. *Management, Thirteen Edition*. Jakrata : Elangga.

Beberapa macam metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Kotler : 2010), antara lain sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran. Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi nasabahnya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan. Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh perusahaan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.
3. *Ghost Shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai konsumen di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.
4. Analisa pelanggan yang hilang. Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggan yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan transaksi lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing.

Analisis Kepuasan Pelanggan (IKP) :

Menurut Tjiptono⁴, Kepuasan merupakan fungsi (Harapan dan Kinerja). Kepuasan pelanggan tercapai bila kinerja melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya apabila kinerjanya kurang atau tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan kecewa atau tidak puas.

Beberapa rumus IKP menurut Tjiptono, antara lain :

1. $IKP = PP$
2. $IKP = (IM) (PP)$
3. $IKP = PP-EP$
4. $IKP = IM (PP - EP)$
5. $IKP = PP/ EP$

⁴ Tjiptono Fandy, Diana A. 2001. *Total Quality Management* . Yogyakarta ; Andi Offset.

Keterangan :

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

IM = *Importancel Tingkat Kepuasan*

PP = *Perceived Performance*

EP = *Expectation*

Dalam penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen adalah :

$$\text{IKP} = \text{PP/EP}$$

Kriteria pengukuran IKP, sebagai berikut :

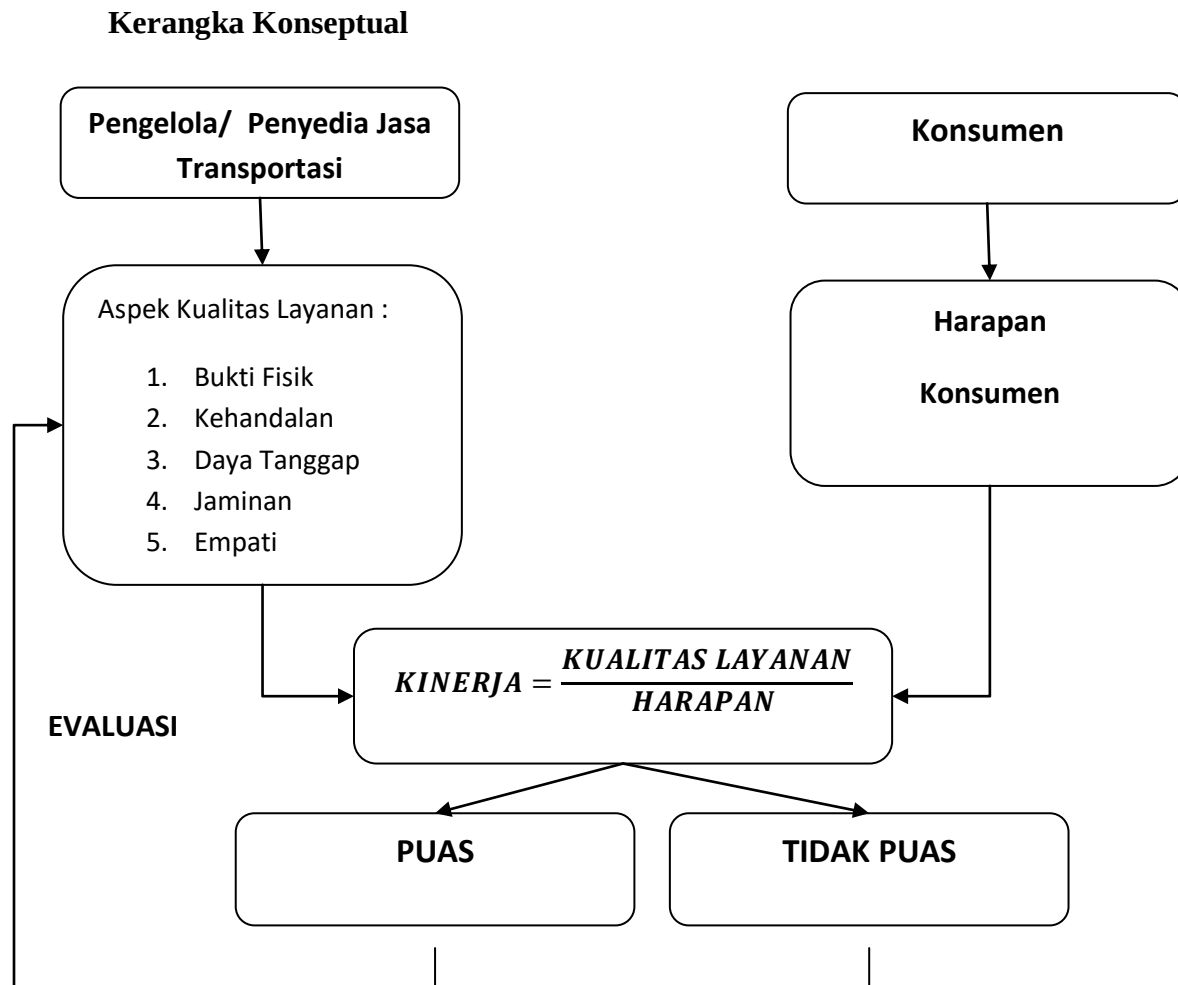
- $\text{PP} < \text{EP}$, Bila ini terjadi maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak baik karena harapan konsumen tidak/belum terpenuhi.
- $\text{PP} = \text{EP}$, bila ini terjadi maka konsumen mengatakan bahwa layanan yang diberikan sama dengan harapan dibenak konsumen.
- $\text{PP} > \text{EP}$, Bila ini terjadi konsumen mengatakan bahwa layanan yang diberikan sudah baik dan melampaui dari harapan konsumen.

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Ibnu Solichin⁵ tahun 2010 dengan judul “Analisa Kepuasan Penumpang Angkutan Kota terhadap Sistem Pelayanan Angkutan Kota di Kota Sidoarjo”, bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan dan harapan penumpang angkot di Kota Sidoarjo terhadap kinerja angkot di Kota Sidoarjo.
2. Penelitian yang dilakukan oleh John H Frans dkk⁶ tahun 2017 dengan judul “Perpindahan Moda Angkutan Umum ke Angkutan Pribadi di Kota Kupang”, bertujuan untuk membahas perpindahan moda angkutan umum ke angkutan pribadi.

⁵ Solichin, Ibnu. 2010. *Analisa Kepuasan Penumpang Angkutan Kota terhadap Sistem Pelayanan Angkutan Kota di Kota Sidoarjo*. Sidoarjo : Jurnal

⁶ Frans, John. H, Pah, Jusuf J. S & Ikun, Maria Maria G. A. 2017. *Perpindahan Moda Angkutan Umum ke Angkutan Pribadi di Kota Kupang*. Kupang : Jurnal.



Gambar 1. Kerangka konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. penelitian deskriptif menurut Sugiono⁷ adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain.

Lokasi Penelitian

⁷ Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

Lokasi penelitian berada di Kota Mataram dengan Jalur trayek angkot yaitu Rute jurusan Ampenan – Sweta (PP).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada seluruh responden secara langsung yaitu penumpang Angkutan Kota (Bemo Kuning) dan wawancara dengan pihak – pihak terkait.

Populasi dan sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah para penumpang angkutan Kota Mataram (Bemo Kuning) rute Ampenan – Bertais dan arah sebaliknya yang belum diketahui pasti jumlahnya, sedangkan, metode yang digunakan untuk mengambil sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya adalah dengan menggunakan rumus Lemeshow dalam Sugiono (2003).

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{(0.10)^2}$$

$$n = 96.4 \approx 97 \text{ responden}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = skor z pada kepercayaan 95% = 1.96

P = Maksimal estimasi = 0.5

d = Alpha (0.10) atau sampling error = 10%

Teknik Analisa Data

Analisis Kuadran

Untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang angkot terhadap sistem pelayanan angkot, maka digunakan metode "**Analisis Kuadran**" / **IPA**. IPA digunakan untuk mengukur tingkat

kepuasaan konsumen atas kinerja pihak lain. Kepuasan tersebut dengan cara membandingkan antara tingkat harapan dengan kinerja yang diberikan pihak lain.

Jasa akan menjadi sesuatu yang sangat bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Menurut (Supranto, 2006) dalam hal ini [3], digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut, diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- b. Jawaban penting diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Mencari Harga Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y. Di mana, X merupakan tingkat kinerja angkot yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus-rumus yang digunakan adalah (J. Supranto : 2006):

$$TK = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Dimana :

Tk : Tingkat Kesesuaian responden

Xi : Skor Penilaian Kinerja

Yi : Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Selanjutnya pada sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dengan penyederhanaan rumus, didapatkan:

$$X = \frac{\sum X}{n} \dots\dots\dots 1)$$

$$Y = \frac{\sum Y}{n} \dots\dots\dots 2)$$

Dimana :

X = Skor Rata – rata tingkat pelaksanaan/kinerja

Y = Skor rata – rata tingkat kepentingan/harapan

n = Jumlah responden

Diagram Kartesius

Diagram Kartesius digunakan untuk memetakan atribut – atribut kualitas layanan jasa yang telah dianalisis dengan gambar berikut :



(Gambar 3.1 Diagram Kartesius)

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama), kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan angkutan Kota yang dianggap penting oleh penumpang tetapi kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan penumpang, tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah

daripada tingkat harapan penumpang, atribut- atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih dapat ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan penumpang.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), atribut-atribut pelayanan di daerah ini menunjukkan nilai untuk agar dapat ditingkatkan. Tingkat kepentingan yang tinggi dapat direspon baik oleh responden. Atribut yang ada di kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan di mata responden.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut pelayanan yang terdapat dipelayanan ini dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil.
4. Kuadran IV (Berlebihan), kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh penumpang tetapi menunjukkan responden menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan tetapi sehingga tidak menunjukkan prioritas perbaikan (berlebihan).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis dari jawaban responden terhadap 26 item pernyataan/atribut pelayanan angkutan kota bemo kuning sebagai berikut :

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian (rasio) antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan/harapan

No	Indikator	Bobot Kinerja	Bobot Harapan	Tk. Kesesuaian
1	Angkot datang dan pergi tepat waktu	298	351	84.90 %
2	Waktu tunggu angkot yang singkat	288	343	83.96 %
3	Waktu tempuh perjalanan yang cepat	329	356	92.41 %
4	Jalur Perjalanan sesuai dengan rute trayek	216	350	61.71 %
5	Ketersediaan Informasi rute dan jadwal yang jelas	207	355	58.30 %
6	Ketersediaan halte/terminal untuk pemberangkatan dan pemberhentian angkot	215	338	63.60 %
7	Pengemudi Angkot memiliki identitas pribadi dan kendaraan yang jelas	245	287	83.36 %
8	Pengemudi Angkot mematuhi peraturan lalu lintas dalam berkendara	316	371	85.17 %
9	Pengemudi Angkot sopan dalam berinteraksi dengan penumpang	314	301	104.31 %

10	Pengemudi angkot berpakaian rapi saat bekerja	302	328	92.07 %
11	Pengemudi angkot memiliki keterampilan yang memadai dalam berkendara.	323	365	88.49 %
12	Jumlah penumpang tidak melebihi kapasitas kendaraan	319	325	98.15 %
13	Penumpang merasa nyaman di atas kendaraan angkot	388	329	117.93 %
14	Penumpang merasa aman di atas kendaraan angkot selama perjalanan	303	372	81.45 %
15	Penumpang diturunkan sesuai tujuan	357	364	98.07 %
16	Tarif angkutan sesuai dengan yang ditetapkan (Jauh maupun dekat)	329	374	87.96 %
17	Keselamatan penumpang sampai dengan tujuan terjamin	337	455	74.06 %
18	Pengemudi/ Kondaktur memberikan pelayanan yang ramah	299	300	99.66 %
19	Pengemudi memberikan pelayanan yang sopan	311	319	97.49 %
20	Pengemudi memberikan perhatian kepada penumpang	304	317	95.89 %
21	Angkot masih layak digunakan	298	376	79.25 %
22	Kebersihan dalam angkot baik	359	359	100 %
23	Tarif angkutan yang terjangkau	349	429	81.35 %
24	Kebersihan Eksterior angkot baik	339	235	144.25 %
25	Terdapat fasilitas pendukung lainnya dalam angkot (musik)	305	219	139.26 %
26	Tempat duduk dalam angkot nyaman	330	334	98.80 %

(Sumber : Data Primer)

Tabel 2 Rata – rata skor kepentingan / harapan dan skor kinerja/ kepuasan

No	Indikator	Tk. Kesesuaian	$\bar{x}$	$\bar{Y}$	Selisih
1	Angkot datang dan pergi tepat waktu	84.90 %	3.07	3.61	-0.54
2	Waktu tunggu angkot yang singkat	83.96 %	2.96	3.53	-0.57
3	Waktu tempuh perjalanan yang cepat	92.41 %	3.39	3.67	-0.28
4	Jalur Perjalanan sesuai dengan rute trayek	61.71 %	2.22	3.60	-1.38
5	Ketersediaan Informasi rute dan jadwal yang jelas	58.30 %	2.13	3.65	-1.52

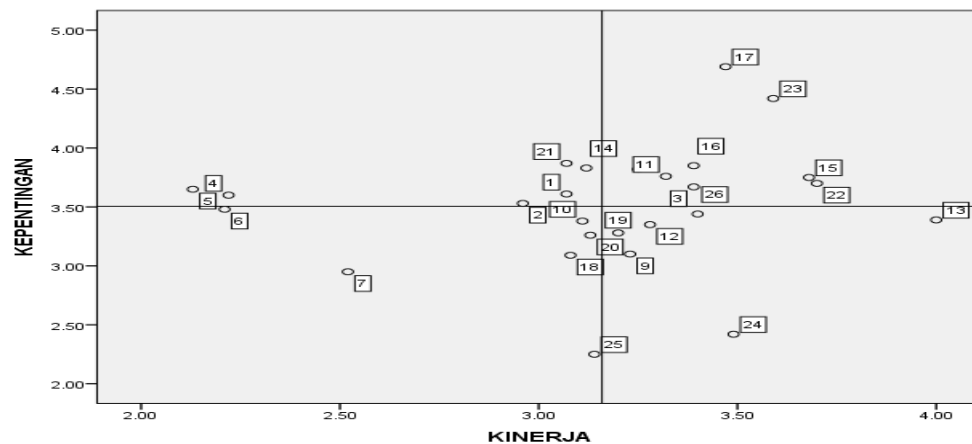
6	Ketersediaan halte/terminal untuk pemberangkatan dan pemberhentian angkot	63.60 %	2.21	3.48	-1.27
7	Pengemudi Angkot memiliki identitas pribadi dan kendaraan yang jelas	83.36 %	2.52	2.95	-0.43
8	Pengemudi Angkot mematuhi peraturan lalu lintas dalam berkendara	85.17 %	3.25	3.82	-0.57
9	Pengemudi Angkot sopan dalam berinteraksi dengan penumpang	104.31 %	3.23	3.10	0.13
10	Pengemudi angkot berpakaian rapi saat bekerja	92.07 %	3.11	3.38	-0.27
11	Pengemudi angkot memiliki keterampilan yang memadai dalam berkendara.	88.49 %	3.32	3.76	-0.44
12	Jumlah penumpang tidak melebihi kapasitas kendaraan	98.15 %	3.28	3.35	-0.07
13	Penumpang merasa nyaman di atas kendaraan angkot	117.93 %	4.0	3.39	0.61
14	Penumpang merasa aman di atas kendaraan angkot selama perjalanan	81.45 %	3.12	3.83	-0.71
15	Penumpang diturunkan sesuai tujuan	98.07 %	3.68	3.75	-0.07
16	Tarif angkutan sesuai dengan yang ditetapkan (Jauh maupun dekat)	87.96 %	3.39	3.85	-0.46
17	Keselamatan penumpang sampai dengan tujuan terjamin	74.06 %	3.47	4.69	-1.22
18	Pengemudi/ Kondektur memberikan pelayanan yang ramah	99.66 %	3.08	3.09	-0.01
19	Pengemudi memberikan pelayanan yang sopan	97.49 %	3.20	3.28	-0.08
20	Pengemudi memberikan perhatian kepada penumpang	95.89 %	3.13	3.26	-0.13
21	Angkot masih layak digunakan	79.25 %	3.07	3.87	-0.8
22	Kebersihan dalam angkot baik	100 %	3.70	3.70	0
23	Tarif angkutan yang terjangkau	81.35 %	3.59	4.42	-0.83
24	Kebersihan Eksterior angkot baik	144.25 %	3.49	2.42	1.07
25	Terdapat fasilitas pendukung lainnya dalam angkot (musik)	139.26 %	3.14	2.25	0.89

26	Tempat duduk dalam angkot nyaman	98.80 %	3.40	3.44	-0.04
	Rata - rata	100 %	3.15	3.50	-0.35

(Sumber : Data Primer)

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat nilai selisih (gap) untuk melakukan analisa kesenjangan sebagai berikut :

1. $G < 0$ antara lain pada atribut no 1,2,3,4,5,6,7,8,10,11,12, 14, 15, 16, 17. 18, 19, 20, 21, 23 dan 26 artinya kualitas yang diharapkan penumpang lebih tinggi daripada kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang, maka pengelola angkot dan pihak terkait lainnya perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan pads angkutan kota
2. $G = 0$ antara lain pada atribut no 22 artinya kualitas yang diharapkan penumpang sama dengan kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang,tetapi pihak pengelola angkot dan pihak terkait lainnya tetap perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan pads angkutan kota
3. $G > 0$ antara lain pada atribut no 9, 13, 24 dan 25 artinya kualitas yang diharapkan penumpang lebih rendah daripada kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang, maka pengelola angkot dan pihak terkait lainnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik pada penumpang angkutan kota.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Interprestasi penyebaran 26 indikator kedalam empat bagian diagram kartesius dapat dijelaskan sbb :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut 1,2,4,5,14 dan 21 harus diperhatikan untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota dan penanganannya perlu mendapatkan prioritas utama oleh pelaku usaha maupun pemerintah, sedangkan dari sisi pelaksanaan masih belum bisa memuaskan pengguna jasa angkutan kota.

2. Kuadran II (Pertahan Prestasi)

Atribut 3, 11, 15, 16, 17, 22 dan 23 perlu dipertahankan oleh pihak pelaku usaha angkutan kota dalam memberikan pelayanan bagi pengguna jasa, karena harapan/kepentingan pengguna jasa telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak pelaku usaha sehingga dapat memberikan kepuasan dalam hal pelayanan.

3. Kuadran III (Prioritas rendah)

Atribut 9,12,13,19,24 dan 26 dinilai tidak begitu penting oleh pengguna jasa , namun pelaku usaha sudah memberikan pelayanan dengan baik sehingga pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut 6,7,10,18,20 dinilai tidak begitu penting bagi pengguna jasa , sedangkan pelaksanaannya oleh pelaku usaha juga tidak begitu baik sehingga pengguna jasa pun tidak merasakan adanya kepuasan dalam hal pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil dan Pembahasan mengenai kinerja pelayanan angkutan kota bemo kuning di Mataram , dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai selisih (Gap) antara skor Harapan dan skor kinerja angkutan kota dapat disimpulkan bahwa secara umum Kinerja Angkutan Kota (Bemo Kuning) belum memuaskan harapan penumpang angkutan kota. Atribut yang dirasakan belum memuaskan penumpang angkutan kota antara lain terkait Jadwal kedatangan dan pergi angkot, waktu tunggu penumpang untuk memperoleh layanan angkot, waktu tempuh perjalanan, jalur trayek yang ada, ketersediaan informasi akan rute dan jadwal, keberadaan halte/terminal angkot, identitas pribadi Pengemudi Angkot, Kepatuhan Pengemudi Angkot dalam berkendara, kerapihan pengemudi angkot , keterampilan pengemudi

angkot, kenyamanan penumpang, Penumpang diturunkan sesuai tujuan, Tarif angkutan , Keselamatan penumpang, Pengemudi/ Kondektur memberikan pelayanan yang ramah, kesopanan Pengemudi angkot dalam memberikan pelayanan, Perhatian Pengemudi angkot pada penumpang, kelayakan Angkot dan Tempat duduk dalam angkot.

- b. Berdasarkan pemetaan pada analisis kuadran, atribut – atribut pada kuadran I antara lain jadwal kedatangan dan keberangkatan angkot, waktu tunggu angkot, jalur perjalanan yang sesuai trayek, Ketersedian Informasi rute dan jadwal yang jelas, keamanan penumpang dalam kendaraan, serta kelayakan angkot menjadi prioritas utama yang harus dipenuhi oleh pihak pengelola angkutan kota dan pihak terkait.

SARAN

Saran yang dapat diberikan untuk melengkapi dan mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Perlu diperhatikan dan ditata kembali bentuk pelayanan berdasarkan skala prioritas yang didasarkan kepada tingkat kepentingan pengguna angkutan kota.
- b. Perlunya peran lebih dari pemerintah kota (Dishub) untuk meningkatkan pengawasan dalam hal pengoperasian angkutan kota di Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- Atot, Matius. R. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Jasa Tiket Pesawat Batavia Air pada PT. Mitraa Persada Travelindo Yogyakarta*. Yogyakarta : Skripsi
- Frans, John. H, Pah, Jusuf J. S & Ikun, Maria Maria G. A. 2017. *Perpindahan Moda Angkutan Umum ke Angkutan Pribadi di Kota Kupang*. Kupang : Jurnal.
- Kottler Phillip, Keller L Kevin. 2010. *Management, Thirteen Edition*. Jakarta : Elangga.
- Solichin, Ibnu. 2010. *Analisa Kepuasan Penumpang Angkutan Kota terhadap Sistem Pelayanan Angkutan Kota di Kota Sidoarjo*. Sidoarjo : Jurnal
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Swastha B. 1984. *Asas- asas Marketing Edisi III* Yogyakarta : Liberty.
- Riduwan & Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, Diana A. 2001. *Total Quality Management* . Yogyakarta ; Andi Offset.
- Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI