

## BAB 5 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

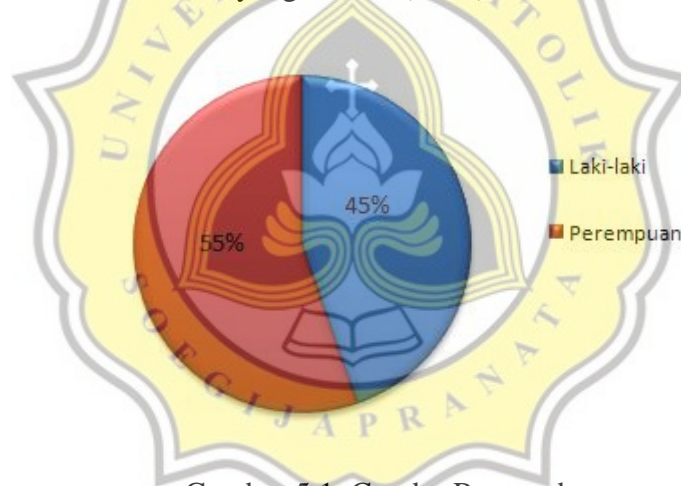
### 5.1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Gambaran umum responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan status pernikahan, mereka yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	%
Jenis Kelamin:		
a. Laki-laki	134	44,7%
b. Perempuan	166	55,3%
Total:	300	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2019)



Gambar 5.1. Gender Responden

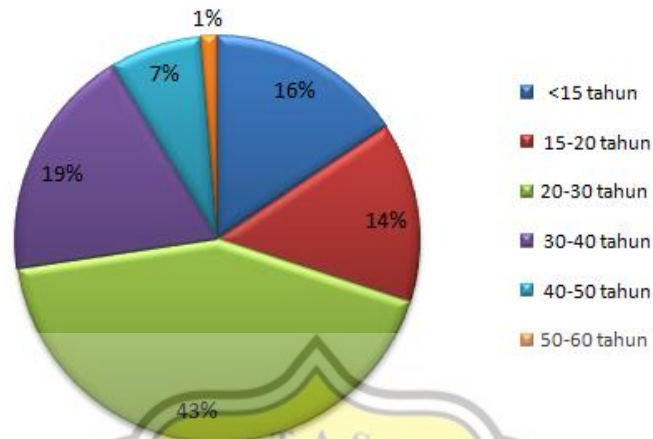
Berdasarkan pada Tabel 5.1. diketahui responden pada penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan berjumlah 166 orang (55,3 %) dan sisanya 134 orang atau 44,7 % adalah laki-laki. Banyaknya responden perempuan karena mayoritas perempuan saat berkendara tidak menggunakan kendaraan pribadi.

Tabel 5.2. Usia Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	%
Usia:		
a. <15 tahun	47	15,7%
b. 15-20 tahun	43	14,3%
c. 20-30 tahun	128	42,7%
d. 30-40 tahun	56	18,7%
e. 40-50 tahun	22	7,3%

f. 50-60 tahun	4	1,3%
Total:	300	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2019)



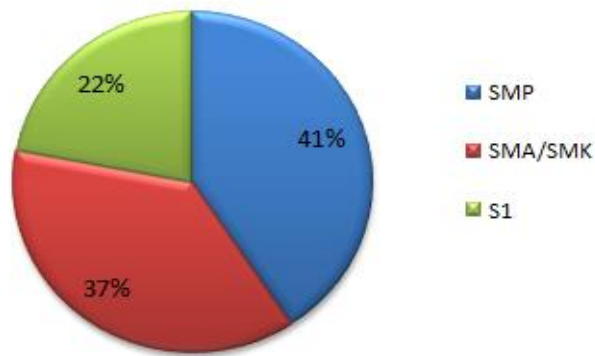
Gambar 5.2. Usia Responden

Berdasarkan pada Tabel 5.2. diketahui responden pada penelitian mayoritas berusia 20-30 tahun yaitu berjumlah 128 orang (42,7 %), yang berusia <15 tahun berjumlah 47 orang (14 %), yang berusia 15-20 tahun berjumlah 43 orang (15,7 %), yang berusia 30-40 tahun berjumlah 56 orang (18,7 %), yang berusia 40-50 tahun berjumlah 22 orang (7,3 %), dan yang berusia 50-60 tahun berjumlah 4 orang (1,3 %). Banyaknya responden berusia 20-30 tahun karena usia tersebut adalah usia produktif untuk bekerja, dan mereka menggunakan BRT untuk menghindari kemacetan.

Tabel 5.3. Pendidikan Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	%
Pendidikan:		
a. SMP	122	40.7%
b. SMA atau SMK	112	37.3%
c. S1	66	22%
Total:	300	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2019)



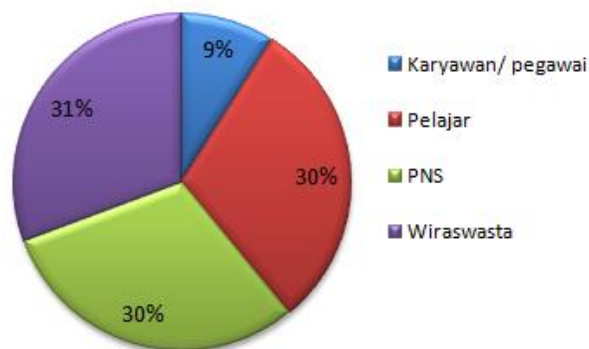
Gambar 5.3. Pendidikan Responden (Sumber: Data primer yang diolah, 2019)

Berdasarkan pada Tabel 5.3 diketahui responden pada penelitian mayoritas berpendidikan SMP yaitu berjumlah 122 orang (40,7 %), yang berpendidikan SMA berjumlah 112 orang (37,3 %), dan yang berpendidikan S1 berjumlah 66 orang (22 %). Alasan banyaknya responden SMP yang berangkat menggunakan BRT untuk menghindari macet.

Tabel 5.4. Pekerjaan Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	%
Pekerjaan:		
a. Karyawan/pegawai	27	9%
b. Pelajar	90	30%
c. PNS	91	30,3%
d. Wiraswasta	92	30,7%
Total:	300	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 5.4. Pekerjaan Responden (Sumber: Data primer yang diolah, 2019)

Berdasarkan pada Tabel 5.4. dan Gambar 5.5. diketahui responden pada penelitian mayoritas bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 92 orang (30,7 %), bekerja sebagai

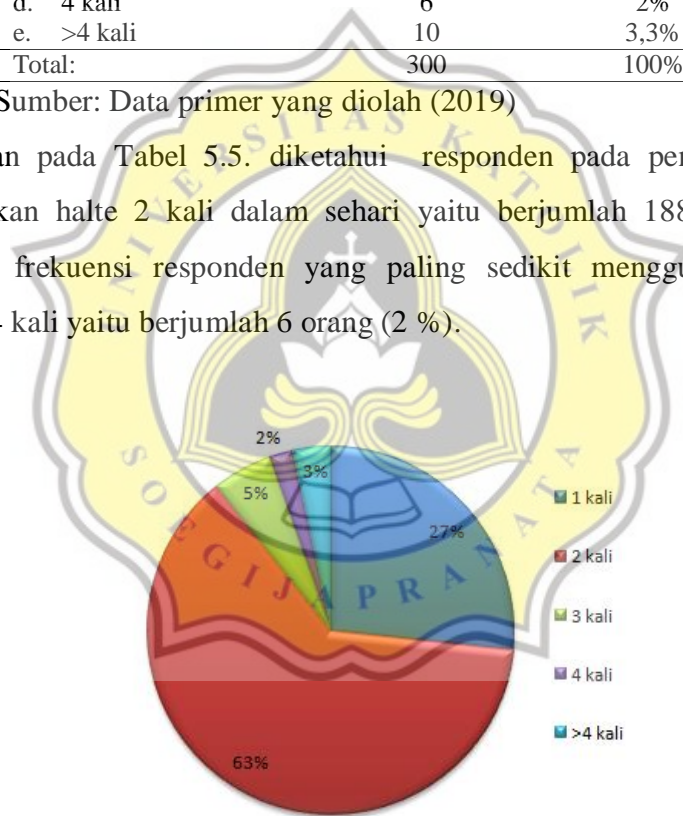
karyawan pegawai berjumlah 27 orang (9 %), bekerja sebagai pelajar berjumlah 90 orang (30 %), bekerja sebagai PNS berjumlah 91 orang (30,3 %), dan bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 30 orang (30,7 %).

Tabel 5.5. Frekuensi Menggunakan Halte Dalam Sehari

Keterangan	Jumlah (orang)	%
Frekuensi:		
a. 1 kali	80	26,7%
b. 2 kali	188	62,7%
c. 3 kali	16	5,3%
d. 4 kali	6	2%
e. >4 kali	10	3,3%
Total:	300	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan pada Tabel 5.5. diketahui responden pada penelitian mayoritas menggunakan halte 2 kali dalam sehari yaitu berjumlah 188 orang (62,7 %) sedangkan frekuensi responden yang paling sedikit menggunakan halte bus sebanyak 4 kali yaitu berjumlah 6 orang (2 %).

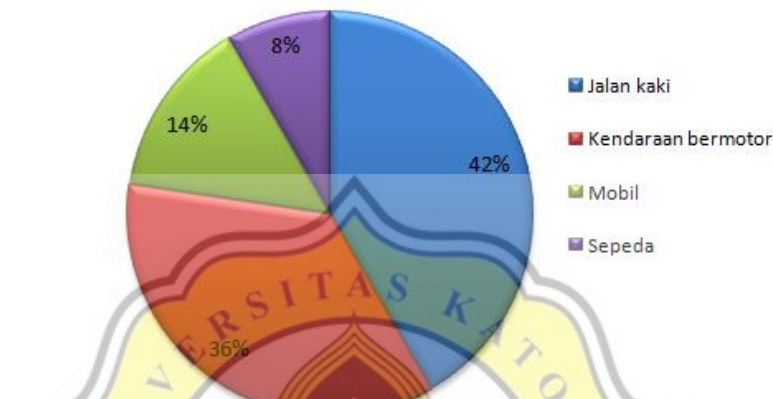


Gambar 5.5. Frekuensi Menggunakan Halte (Sumber: Data primer yang diolah, 2019)

Tabel 5.6. Transportasi Menuju Halte

Keterangan	Jumlah (orang)	%
Transportasi:		
a. Jalan kaki	125	41,7%
b. Kendaraan bermotor	107	35,7%
c. Mobil	43	14,3%
d. Sepeda	25	8,3%
Total:	300	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2019)



Gambar 5.6. Transportasi Menuju Halte (Sumber: Data primer yang diolah, 2019)

Berdasarkan pada Tabel 5.6. diketahui responden pada penelitian mayoritas jalan kaki menuju halte yaitu berjumlah 125 orang (41,7 %), menggunakan kendaraan bermotor berjumlah 107 orang (35,7 %), menggunakan mobil berjumlah 43 orang (14,3 %), menggunakan sepeda berjumlah 25 orang (8,3 %). Banyaknya responden yang jalan kaki menuju BRT karena dekat dengan rumah.

### 5.1.1. Hasil validitas dan reliabilitas

Pengujian validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Untuk pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Pengujian pertama untuk uji validitas dilakukan untuk menguji variabel *importance*:

Tabel 5.7. Hasil Pengujian *Importance*

Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
------------	------------	-----------	------------

x1.1	0,291	0,113	Valid
x1.2	0,480	0,113	Valid
x1.3	0,250	0,113	Valid
x1.4	0,384	0,113	Valid
x1.5	0,640	0,113	Valid
x1.6	0,619	0,113	Valid
x1.7	0,583	0,113	Valid
x1.8	0,416	0,113	Valid
x1.9	0,461	0,113	Valid
x1.10	0,376	0,113	Valid
x1.11	0,336	0,113	Valid
x1.12	0,411	0,113	Valid
x1.13	0,453	0,113	Valid
x1.14	0,612	0,113	Valid
x1.15	0,678	0,113	Valid
x1.16	0,573	0,113	Valid
x1.17	0,466	0,113	Valid
x1.18	0,601	0,113	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dilihat dari Tabel 5.7. diketahui nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, sehingga semua item pertanyaan untuk variabel *importance* ini dapat dikatakan valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk *performance*.

Tabel 5.8. Hasil Pengujian *Performance*

Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
x2.1	0,571	0,113	Valid
x2.2	0,750	0,113	Valid
x2.3	0,688	0,113	Valid
x2.4	0,675	0,113	Valid
x2.5	0,637	0,113	Valid
x2.6	0,609	0,113	Valid
x2.7	0,681	0,113	Valid
x2.8	0,621	0,113	Valid
x2.9	0,537	0,113	Valid
x2.10	0,616	0,113	Valid
x2.11	0,634	0,113	Valid
x2.12	0,538	0,113	Valid
x2.13	0,624	0,113	Valid
x2.14	0,621	0,113	Valid
x2.15	0,702	0,113	Valid
x2.16	0,624	0,113	Valid
x2.17	0,714	0,113	Valid
x2.18	0,670	0,113	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dilihat dari Tabel 5.8. diketahui nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel *performance* adalah valid. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari kuesioner ini dapat dipercaya atau reliabel. Berikut ini adalah hasilnya.

Tabel 5.9. Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian

Pertanyaan	Alpha cronbach	Keterangan
<i>Importance</i>	0,853	Reliabel
<i>Performance</i>	0,933	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dilihat dari Tabel 5.9. dapat diketahui untuk masing-masing variabel pada penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar daripada 0,6 sehingga dikatakan reliabel.

### 5.1.2. Pembahasan diagram kartesius

Berdasarkan dari hasil dari hasil penyebaran kuserion diperoleh hasil sebagai berikut:

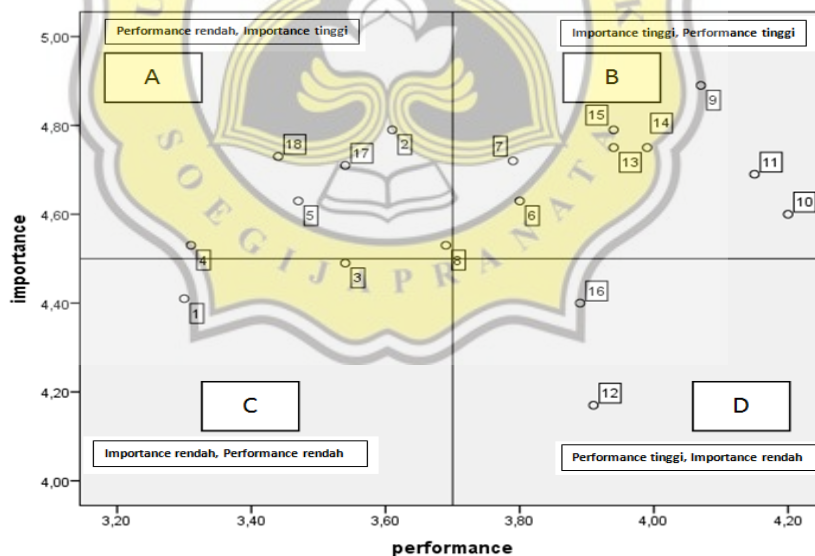
Tabel 5.10. Hasil Perhitungan Kartesius

No Item	Y	X	Gap	Importance	Interpretasi Harapan	Performance	Interpretasi Kenyataan	Kuadran
1	4,41	3,30	1,12	-0,21	Harapan rendah	-0,46	Kinerja kurang baik	Kuadran 3
2	4,79	3,61	1,18	0,16	Harapan tinggi	-0,14	Kinerja kurang baik	Kuadran 1
3	4,49	3,54	0,95	-0,13	Harapan rendah	-0,21	Kinerja kurang baik	Kuadran 3
4	4,53	3,31	1,22	-0,09	Harapan rendah	-0,44	Kinerja kurang baik	Kuadran 3
5	4,63	3,47	1,16	0,00	Harapan tinggi	-0,28	Kinerja kurang baik	Kuadran 1
6	4,63	3,80	0,83	0,00	Harapan tinggi	0,05	Kinerja baik	Kuadran 2
7	4,72	3,79	0,93	0,10	Harapan tinggi	0,04	Kinerja baik	Kuadran 2
8	4,53	3,69	0,84	-0,09	Harapan rendah	-0,06	Kinerja kurang baik	Kuadran 3
9	4,89	4,07	0,82	0,27	Harapan tinggi	0,31	Kinerja baik	Kuadran 2
10	4,60	4,20	0,40	-0,02	Harapan rendah	0,44	Kinerja baik	Kuadran 4
11	4,69	4,15	0,54	0,07	Harapan tinggi	0,39	Kinerja baik	Kuadran 2

No Item	Y	X	Gap	Importance	Interpretasi Harapan	Performance	Interpretasi Kenyataan	Kuadran
12	4,17	3,91	0,26	-0,45	Harapan rendah	0,16	Kinerja baik	Kuadran 4
13	4,75	3,94	0,81	0,13	Harapan tinggi	0,19	Kinerja baik	Kuadran 2
14	4,75	3,99	0,76	0,13	Harapan tinggi	0,24	Kinerja baik	Kuadran 2
15	4,79	3,94	0,85	0,17	Harapan tinggi	0,19	Kinerja baik	Kuadran 2
16	4,40	3,89	0,51	-0,22	Harapan rendah	0,14	Kinerja baik	Kuadran 4
17	4,71	3,54	1,17	0,09	Harapan tinggi	-0,21	Kinerja kurang baik	Kuadran 1
18	4,73	3,44	1,29	0,11	Harapan tinggi	-0,31	Kinerja kurang baik	Kuadran 1
Rt	4,62	3,75						

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan pada hasil analisis diketahui dan diperoleh hasil diagram kartesius sebagai berikut:



Gambar 5.7 *Plotting* Hasil Survei Pada Diagram Kartesius

1. Kuadran A: Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah pertanyaan kuesioner BRT memiliki



tempat halte yang nyaman untuk para pengguna BRT, bus memiliki fasilitas yang nyaman untuk para penumpang, pelayanan petugas bus yang ramah, petugas atau kondektur bus memperhatikan kesulitan dan keluhan penumpang, dan petugas atau kondektur bus dapat diajak untuk bertukar pendapat menunjukkan item kuesioner tersebut termasuk dalam prioritas utama untuk harapan konsumen tinggi, tetapi pihak manajemen BRT Semarang masih belum optimal kinerjanya maka harus diperbaiki dikemudian hari.

2. Kuadran B: Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah kuesioner pelayanan yang memuaskan, petugas BRT memiliki kejujuran yang baik, petugas atau kondektur bus sigap dalam melayani penumpang, petugas memberikan informasi secara tepat dan akurat, pihak bus menjamin penumpang merasa puas, waktu yang dibutuhkan petugas untuk menanggapi masalah penumpang relatif cepat, keluhan-keluhan ditanggapi dengan cepat, dan petugas atau kondektur bus bersikap ramah dan sopan terhadap penumpang. Hal ini berarti menurut kuesioner harapan dan kinerja sudah cukup berimbang dan harus dipertahankan prestasinya.
3. Kuadran C: Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah kuesioner pertanyaan jumlah armada bus yang memadai, tempat tunggu yang memadai, dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Artinya menurut responden harapan konsumen rendah dan kinerja juga rendah.
4. Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Adapun termasuk dalam kuadran ini adalah pertanyaan kuesioner petugas atau kondektur bus dapat berkomunikasi baik

dengan penumpang dan petugas bus selalu tanggap dalam melayani penumpang. Artinya menurut responden harapan konsumen rendah tetapi kinerja sudah baik (berlebihan).



Tabel 5.11. Item Kuesioner Dan Kuadran

No Item	Keterangan	Kuadran
2	BRT memiliki tempat halte yang nyaman (AC)	Kuadran 1
4	Bus memiliki tampilan yang terawat (cat bagus)	Kuadran 1
5	Pelayanan petugas bus yang ramah menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam)	Kuadran 1
17	Petugas atau kondektur bus memberikan bantuan ketika ada penumpang dengan barang bawaan yang banyak	Kuadran 1
18	Petugas atau kondektur bus memberikan solusi ketika ada masalah pelecehan	Kuadran 1
6	Reputasi BRT baik di mata penumpang	Kuadran 2
7	Petugas BRT jujur ketika ada barang yang tertinggal	Kuadran 2
9	Petugas atau kondektur bus menanggapi keluhan penumpang dengan sigap	Kuadran 2
10	Petugas memberikan informasi tentang pemberian tiap halte dengan tepat	Kuadran 2
11	Pihak bus menjamin keamanan penumpang saat di bus	Kuadran 2
13	Waktu yang dibutuhkan petugas untuk menanggapi masalah penumpang relatif cepat	Kuadran 2
14	Penumpang yang berkebutuhan khusus diutamakan (mendapat perlakuan khusus)	Kuadran 2
15	Petugas atau kondektur bus memberikan perhatian kepada penumpang	Kuadran 2
1	Jumlah armada bus cukup sehingga tidak membuat saya menunggu lama	Kuadran 3
3	Tempat tunggu bersih	Kuadran 3
8	Petugas BRT memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang dijanjikan	Kuadran 3
16	Petugas atau kondektur bus dapat berkomunikasi baik dengan penumpang	Kuadran 4
12	Petugas bus menanyakan dengan sigap tujuan penumpang	Kuadran 4

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Tabel 5.12. Standar BRT menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM10

Tahun 2012.

No	Aspek	Indikator	Keterangan
1	Aspek Keamanan	Petugas keamanan	Sudah memadai
		Aduan pelayanan	Sudah memadai
		Tanda pengenalan pengemudi	Sudah memadai
		Kaca film	Sudah memadai
2	Aspek Keselamatan	Keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker	Sudah memadai
		Palu pemecah kaca	Sudah memadai
		Alat bantu pegangan tangan	Sudah memadai
		Ketersediaan kotak P3K	Sudah memadai
3	Aspek Kenyamanan	Kapasitas penumpang	Sudah memadai
		Fasilitas kebersihan	Sudah memadai
4	Aspek Keterjangkauan	Tarif atau biaya	Sudah memadai
5	Aspek Kesenjangan	Waktu tunggu bus	Sudah memadai
		Kecepatan bus	Sudah memadai
		Lama waktu berhenti tiap halte	Sudah memadai

