

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS YANG DISEDIAKAN OLEH PIHAK TRANS METRO DELI RUTE MEDAN SUNGGAL- LAPANGAN MERDEKA

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Sipil Pada Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

DISUSUN OLEH :

M.HASAN RAJA NASUTION

(1707210164)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : M. Hasan Raja Nasution
Npm : 1707210164
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas yang
Disediakan Oleh pihak Trans Metro Deli Rute Medan
Sunggal – Lapangan Merdeka
Bidang Ilmu : Transport

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai salah satu syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, September 2024

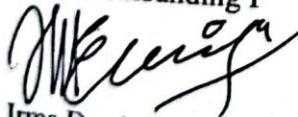
Mengetahui dan Menyetujui

Dosen Pembimbing



Assoc. Prof. Dr. Fahrizal Zulkarnain

Dosen Pembanding I



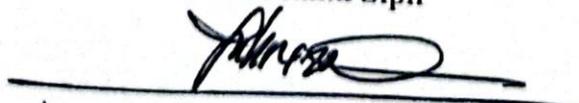
Irma Dewi, ST., M.Si

Dosen Pembanding II



Rizki Efrida, ST., MT.

Ketua Prodi Teknik Sipil



Assoc. Prof. Dr. Fahrizal Zulkarnain

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Hasan Raja Nasution
Tempat / Tanggal Lahir : Stabat , 07 Juni 1999
NPM : 1707210164
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa laporan Tugas Akhir saya yang berjudul: Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas yang Disediakan Oleh pihak Trans Metro Deli Rute Medan Sunggal – Lapangan Merdeka

Bukan merupakan plagiatisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non-material, ataupun segala kemungkinan lain, yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis Tugas Akhir saya secara orisinail dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh Tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan keserjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di Program Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 27 Juli 2024

Saya yang menyatakan,



M. Hasan Raja Nasution

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS YANG DISEDIAKAN OLEH PIHAK TRANS METRO DELI RUTE MEDAN SUNGGAL – LAPANGAN MERDEKA

M.Hasan Raja Nasution

1707210164

Assoc.Prof.Dr.Fahrizal Zulkarnain

Bus Trans Metro Deli ini merupakan salah satu bagian dari *Bus Rapid Transit* (BRT). Bus Trans Metro Deli ini ialah program *Buy the Service* dari Dinas Perhubungan guna meningkatkan angkutan jalan universal di perkotaan, memakai teknologi telekomunikasi non tunai yang handal untuk meningkatkan keamanan serta kenyamanan dalam berpergian. Analisis *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap fasilitas Bus Trans Metro Deli dan dilakukan analisis data yang bernilai 90.41% menunjukkan secara keseluruhan penumpang masih merasa ‘sangat puas’ dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Metro Deli. Analisis gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan dari atribut pelayanan yang sudah dikelompokkan ke dalam 5 dimensi *servqual*. dan dan didapatkan nilai GAP dari setiap atribut Tangible senilai -0.27 Reliability senilai -0.35 Responsiveness senilai -0.42 Empathy senilai -0.21 Assurance senilai -0.23 berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Diagram kartesius menunjukkan atribut mana saja yang memiliki prioritas perbaikan untuk ditingkatkan kinerjanya. Berdasarkan hasil data yang telah dilakukan, analisis gap menunjukkan bahwa hampir semua atribut mendapatkan kesenjangan yang bernilai negatif dan dilakukannya perbaikan pada atribut berdasarkan posisi dari masing-masing kuadran.

Kata kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Servqual Gap*

ABSTRAK

PASSENGER SATISFACTION ANALYSIS TOWARDS FACILITIES PROVIDED BY TRANS METRO DELI MEDAN SUNGGAL – MERDEKA FIELD ROUTE

M.HasanRaja Nasution

1707210164

Assoc.Prof.Dr.Fahrizal Zulkarnain

The Trans Metro Deli Bus is part of the Bus Rapid Transit (BRT). The Trans Metro Deli Bus is a Buy the Service program from the Transportation Department to improve universal road transportation in urban areas, using reliable non-cash telecommunications technology to increase safety and comfort when traveling. Customer Satisfaction Index analysis was used to determine the quality of service for Trans Metro Deli Bus facilities and data analysis was carried out with a value of 90.41% showing that overall passengers still felt 'very satisfied' with the service provided by Trans Metro Deli. Gap analysis is used to determine the gap between customer perceptions and expectations of service attributes which have been grouped into 5 servqual dimensions. and obtained the GAP value for each Tangible attribute worth -0.27 Reliability worth -0.35 Responsiveness worth -0.42 Emapthy worth -0.21 Assurance worth -0.23 based on the level of importance and performance of the service attributes in a Cartesian diagram consisting of 4 quadrants. The Cartesian diagram shows which attributes have priority improvements to improve performance. Based on the results of the data that has been carried out, the gap analysis shows that almost all attributes have negative gaps and improvements are made to the attributes based on the position of each quadrant.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI) and Servqual Gap*

KATA PENGANTAR



Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia dan nikmat yang tiada terkira. Salah satu dari nikmat tersebut adalah keberhasilan penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Bus Trans Metro Deli rute Medan Sunggal -Lapangan Merdeka, sebagai syarat untuk meraih gelar akademik Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), Medan.

Banyak pihak telah membantu dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, untuk itu penulis menghaturkan rasa terimakasih yang tulus dan dalam kepada:

1. Bapak Assoc.Prof.Dr.Fahrizal Zulkarnain, selaku Dosen Pembimbing dan penguji sekaligus ketua prodi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Irma Dewi, ST.,M.Si selaku Dosen Pembanding I dan Penguji yang telah banyak memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bu Rizki Efrida, S.T, M.T selaku Dosen Pembanding II dan Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu keteknik sipilan kepada penulis.
5. Bapak/Ibu Staf Administrasi di Biro Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Kedua orang tua penulis: Syarifuddin Nasution dan Yusnawati Siregar SH yang telah memberi semangat dan masukan yang sangat berarti bagi saya pribadi.
7. Sahabat-sahabat penulis: Eka Ananda , Depa Samfada ST, Mia Afrianty, Apriyanto, M Fajar Nugroho ST, Abang yg slalu memberi dukungan saya Dharma mulia Wijaya SH, khususnya kelas D1 stambuk 2017 yang tidak mungkin namanya disebut satu per satu yang telah memberi semangat dan masukan yang sangat berarti bagi saya.

Laporan Tugas Akhir ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis berharap kritik dan masukan yang konstruktif untuk menjadi bahan pembelajaran berkesinambungan penulis di masa depan. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi dunia dan konstruksi Teknik sipil.

Medan, 27 Agustus 2024



M. Hasan Raja Nasution

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematis Penulisan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Transportasi	5
2.2 Pengertian Angkutan Umum	6
2.3 Konsep BRT	10
2.3.1 Sejarah BRT (Bus Rapid Transit)	10
2.3.2 pengertian BRT (Bus Rapid Transit)	12
2.4 Jasa	12
2.5 Kepuasan Konsumen	14
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	14
2.5.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Konsume	14
2.5.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	15
2.5.4 Mengukur Kepuasan Konsumen	16
2.6 Fasilitas	17
2.7 Uji Validitas	19

2.8 Uji Reliabilitas	20
2.9 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	21
2.10 Metode <i>Importance Performance</i> (CSI)	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian	26
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.4 Tahapan Penelitian	27
3.4.1 Pengumpulan Data	27
3.4.2 Pengolahan Data	29
BAB 4 HASIL PENELITIAN	31
4.1 Deskripsi Responden	31
4.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	31
4.1.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	31
4.1.3 karakteristik menurut pekerjaan	32
4.2 Hasil dan pembahasan dari pengolahan data	32
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reliabilitas	36
4.3 Hasil Uji Menggunakan Customer Satisfaction Index	36
4.4 hasil uji menggunakan <i>Service Quality</i> (servqual)	38
4.4.1 <i>Tangible</i> (Bukti fisik)	38
4.4.2 <i>Reliability</i> (kehandalan)	39
4.4.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	40
4.4.4 <i>Empathy</i> (simpati)	41
4.4.5 Assurance (jaminan)	42
4.4.6 Perhitungan Kualitas Layanan	42
4.5 Diagram Kartesius	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
KUESIONER PENELITIAN	

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Tingkat Kepuasan	25
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 4.1 Responden Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Responden Usia	32
Tabel 4.3 Responden Pekerjaan	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	37
Tabel 4.8 Perhitungan Costumer Satisfaction Index	38
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Tangible	40
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability	41
Table 4.11 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Responsiveness	42
Table 4.12 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empathy	43
Table 4.13 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Assurance	44
Table 4.14 Perhitungan Dimensi Kualitas Pelayanan	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Rute Penelitian	27
Gambar 3.2. Bagian Alir (Flowchart) Penelitian	31
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Kesuluruhan Dimensi	46

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan kegiatan perpindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain (Salim, 2000), dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan atau pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang tempat lain. Transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Miro, 2005).

Kota Medan yang merupakan salah satu kota memiliki kegiatan yang padat di Indonesia tentunya tidak terlepas dari kegiatan transportasi dari hari ke hari. Untuk Kota Medan khususnya untuk angkutan publik atau untuk masyarakat terdiri dari berjenis-jenis angkutan umum. Bisa disebutkan antara lain yaitu Angkutan Kota (angkot), Bis Kota, Bis Rapid Transit , Taksi, Ojek, dan Becak. Kesemua angkutan umum tersebut memiliki tarif yang besarnya tidak tergantung pada lamanya waktu penumpang menggunakan alat angkut tersebut.

Bus Trans Metro Deli ini merupakan salah satu bagian dari *Bus Rapid Transit* (BRT). Bus Trans Metro Deli ini ialah program *Buy the Service* dari Dinas Perhubungan guna meningkatkan angkutan jalan universal di perkotaan, memakai teknologi telekomunikasi non tunai yang handal untuk meningkatkan keamanan serta kenyamanan dalam berpergian. Tujuan utamanya yakni menyediakan transportasi yang hemat, instan, andal,serta aman untuk masyarakat sehingga sangat penting untuk melibatkan konsumen dalam mengevaluasi pelayanan agar diperoleh rekomendasi yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa dengan memperhatikan persepsi pengguna dan masyarakat umum yang meliputi aspek keamanan, ketepatan, keteraturan, kemudahan, kecepatan, kepuasan dan kepuasan pengguna.

Masalah utama sebagai salah satu pelayanan jasa transportasi apakah

pelayanan yang diberikan memuaskan para pengguna. Oleh karena itu Trans Metro Deli diharuskan untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk menganalisis kepuasan penumpang melalui dimensi servqual secara spesifik dilihat dari atribut-atribut yang sudah maupun belum terpenuhi harapan para penumpang. Kemudian menggunakan metode CSI untuk mengetahui berapa persen tingkat kepuasan penumpang yang sudah terpenuhi.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini memudahkan peneliti untuk mengetahui permasalahan yang dapat mengangkat topik yang akan dibahas;

1. Bagaimana untuk Mengetahui kualitas pelayanan terhadap fasilitas yang diberikan Bus Trans Metro Deli rute Medan Sunggal-Lapangan Merdeka menggunakan analisis data metode CSI(*customer satisfaction index*) ?
- 2 Bagaimana untuk mengetahui nilai kesenjangan antara kinerja dengan harapan penumpang dengan menggunakan metode gap ?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan yang jelas agar memudahkan penulis meneliti dan juga bagi para pembaca memudahkan dalam membaca dari hasil penelitian yang peneliti lakukan. Berikut adalah beberapa tujuan dalam penelitian yang penulis lakukan diantaranya :

1. Untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan terhadap fasilitas yang diberikan Bus Trans Metro Deli rute Medan Sunggal - Lapangan Merdeka menggunakan analisis data metode CSI(*customer satisfaction index*)
2. Untuk mengetahui nilai kesenjangan antara kinerja dengan harapan penumpang dengan menggunakan metode gap..

1.4 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini yang akan penulis lakukan memiliki batas lingkup

yang dibahas antara lain :

1. Analisis data menggunakan metode CSI (*customer satisfaction index*).
2. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang diberikan oleh pihak Trans Metro Deli yang ditinjau langsung ke lapangan maupun hasil dari jawaban kuisioner.

1.5 Manfaat

Berikut adalah beberapa manfaat yang didapat dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapang langsung diantaranya.

1. Bagi perusahaan Membantu perusahaan untuk mengetahui masalah kepuasan penumpang, oleh karena itu diharapkan hasil penelitian ini bisa sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengambil langkah maju, terutama yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan penumpang.
2. Bagi penulis menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis buat memahami ilmu transportasi khususnya perihal kualitas pelayanan transportasi dan kepuasan penumpang saat menggunakan jasa Bus Trans Metro Deli.
3. Bagi pembaca penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi referensi atau sumber tambahan untuk survei lain yang membahas masalah dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematis Penulisan

Dalam sistematis penulisan ini akan menjelaskan mengenai alurnya yang akanda dibahas dalam setiap bab-bab.

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang materi mengenai latar belakang, rumusan smasalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematis penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Didalam bab ini berisi mengenai teori pendukung bagi penelitian ini agar penelitian ini bersifat ilmiah dan menjadi bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan Didalam bab ini berisi mengenai teori pendukung bagi penelitian ini agar penelitian ini bersifat ilmiah dan menjadi bahan referensi bagi peneliti yang

akan melakukan penelitian dengan tema yang sama atau peneliti yang ingin menyempurnakan penelitian ini

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini pula berisi mengenai studi kasus dari penelitian yang peneliti lakukan, waktu pelaksanaan, dan juga lokasi dari pelaksanaan penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai hasil jawaban responden dari kuisioner yang telah disebarkan dilokasi yang telah ditentukan. Dan juga menjawab dari rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang nantinya memudahkan pembaca membaca tulisan ini dan juga memberikan saran agar kedepannya penelitian ini dapat disempurnakan lagi kedepannya oleh peneliti yang akan menggunakan tulisan ini sebagai referensi.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Didalam buku yang berjudul Pengantar Transportasi karya (Fatimah, 2019) dijelaskan definisi transportasi dari para ahli dalam isi bukunya diantaranya menurut Adisasmita transportasi adalah sarana penghubung atau yang menghubungkan antara daerah produksi dan pasar, atau seringkali dikatakan menjembatani produsen dengan konsumen. Peranan transportasi adalah sangat penting yaitu sebagai sarana penghubung, mendekatkan, dan menjembatani antara pihak-pihak yang saling membutuhkan. Transportasi menciptakan guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*), karena nilai barang menjadi lebih tinggi ditempat tujuan dibandingkan ditempat asal, selain dari itu barang tersebut diangkut cepat sehingga sampai ditempat tujuan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan. Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (*service activities*). Jasa transportasi diperlukan untuk membantu kegiatan sektor-sektor lain seperti sektor pertanian, Perindustrian, pertambangan, perdagangan, konstruksi, keuangan, pemerintahan, transmigrasi, pertahanan-keamanan dan sektor lainnya yang membutuhkan peranan transportasi untuk mengangkut barang dan manusia dalam kegiatan pada masing-masing sektor tersebut (Fatimah, 2019).

Oleh karena itu jasa transportasi dikatakan sebagai *derived demand* atau permintaan yang diderivasi atau turunan, yang artinya permintaan jasa transportasi bertambah karena diperlukan untuk melayani berbagai kegiatan ekonomi dan pembangunan yang meningkat dari suatu negara. Menurut Siregar (1995) bertambahnya permintaan jasa transportasi adalah berasal dari bertambahnya kegiatan sektor-sektor lain. Sesuai sifatnya sebagai *derived demand* maka perencanaan sektor transportasi selalu mengandung ketidakpastian. Sedangkan menurut Salim (1993), transportasi adalah ilmu yang mempunyai banyak kaitannya dengan ilmu-ilmu lain seperti manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, undang-undang dan kebijakan pemerintah.

Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan /pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

2.2 Pengertian Angkutan Umum

Angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa dan bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota, bus, kereta api, kapal dan pesawat terbang. Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, nyaman, murah dan cepat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang dilayani dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek.

Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Selain itu, keberadaan angkutan umum penumpang juga membuka lapangan kerja. Ditinjau dengan kaca mata per lalu- lintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi, hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Warpani, 1990).

Adapun alasan-alasan yang menyebabkan orang melakukan perjalanan di bagi atas beberapa bagian seperti berikut ini:

1. Perjalanan untuk bekerja

Untuk perjalanan jenis ini, pelayanan angkutan umum hendaknya memenuhi syarat, yaitu dapat meminimumkan waktu. Jadi angkutan umum tersebut harus cepat dan tepat waktu, menjamin martabat pengguna angkutan umum, khususnya untuk perjalanan jarak jauh mampu menyediakan pelayanan makan dan ruang kerja yang layak. Oleh karena orang-orang mulai bekerja pada waktu yang hampir bersamaan (mayoritas sama), kebutuhan angkutan umum pada waktu itu adalah tinggi. Puncak kebutuhan ini tidak begitu tinggi apabila orang-orang mengakhiri pekerjaan pada waktu yang berbeda.

2. Perjalanan untuk kesekolah atau kuliah

Sektor pendidikan adalah salah satu sektor yang sangat penting, karena ini menyangkut seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu kebutuhan angkutan umum sangat besar untuk melakukan kegiatan ini, dikarenakan jumlah pelakunya yang sangat besar. Saat ini adalah hal yang sangat baik apabila sekolah-sekolah menyediakan fasilitas bus sekolah, hal ini guna mengurangi kemacetan pada saat jam puncak sekolah yaitu pada saat masuk dan keluar sekolah. Dengan adanya bus tersebut pengguna mobil pribadi dapat berkurang, sehingga kemacetan dapat sedikit berkurang.

3. Perjalanan untuk berbelanja

Perkembangan pusat-pusat perbelanjaan, membangkitkan kebutuhan akan angkutan, terlebih jika orang mulai berbelanja jauh dari tempat tinggalnya.

4. Perjalanan untuk rekreasi

Masing masing orang yang tidak mempunyai angkutan sendiri akan memerlukan angkutan umum untuk mengadakan rekreasi seperti mengunjungi teman dan sanak saudara, pergi menonton pertandingan olah raga dan sebagainya.

5. Perjalanan dengan alasan 7istri

Beberapa perjalanan penumpang yang dilakukan adalah untuk alasan sosial. Contohnya untuk mengunjungi teman atau sanak saudara yang sedang sakit, Menghadiri pemakamam, dan sebagainya. Walaupun jumlah perjalan ini biasanya hanya merupakan bagian kecil dari seluruh kegiatan perjalanan yang menggunakan angkutan umum, ini tetap merupakan satu hal yang penting.

Tarif angkutan umum adalah biaya yang dibayarkan oleh pengguna jasa angkutan umum persatuan berat atau penumpang per km. Penetapan tarif dimaksudkan untuk mendorong terciptanya pengguna prasarana dan sarana perangkutan secara optimum dengan mempertimbangkan lintas yang bersangkutan. Guna melindungi konsumen, pemerintah menetapkan tarif maksimum, dan bila dianggap perlu untuk menjaga persaingan sehat, pemerintah juga menerapkan tarif minimum.

Tingginya permintaan transportasi umum antara lain didorong oleh pertumbuhan populasi penduduk, perkembangan wilayah, ketersediaan angkutan listrik, peningkatan pendapatan, serta pertumbuhan perdagangan dan industri. Permintaan akan angkutan umum yang terus meningkat dan fasilitas transportasi yang sangat terbatas dapat berdampak signifikan terhadap kemacetan lalu lintas yang terjadi dan menyebabkan semakin tidak efisiennya biaya transportasi. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, ada beberapa kriteria yang berkaitan dengan angkutan umum. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk umum, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Trayek adalah sarana angkutan penumpang dengan bus dengan titik keberangkatan dan kedatangan tetap, rute tetap dan jadwal tetap atau tidak teratur. Peran angkutan umum penumpang sangat bermanfaat, hal ini dikarenakan kesejahteraan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat tanpa dapat terus menerus membangun jaringan jalan. Pergerakan masyarakat dalam beraktivitas setiap saat antar kota atau antar provinsi masih membutuhkan banyak angkutan umum. Aspek lain yang tidak kalah pentingnya adalah peran angkutan umum dalam mengatur lalu lintas, hemat energi, dan pembangunan wilayah (Warpani, 2002).

Pengelola Angkutan Umum juga melibatkan penghematan energi berupa bahan bakar minyak. Angkutan umum mampu mengangkut orang lebih banyak daripada angkutan pribadi dengan 1 liter bahan bakar
Sistem angkutan umum dapat dikelompokkan menjadi:

1. Sistem Sewa (*Demand Responsive*) Sistem sewa berarti kendaraan dapat

dioperasikan oleh penyewa. Dalam hal ini, tidak ada rute dan jadwal khusus yang harus diikuti pengguna. Pengguna bisa mengatur rute dan waktu sesuai kebutuhan. Contohnya adalah taksi, becak atau ojek.

2. Sistem Penggunaan (*Transit System*) Sistem penggunaan yaitu kendaraan dioperasikan dengan rute dan jadwal yang telah ditetapkan. Sistem penggunaan 9istik dapat dibagi menjadi dua bagian: *paratransit* dan *transit*. *Paratransit* adalah kendaraan yang beroperasi tanpa jadwal, trayek dan dapat berhenti (*pick up and drop off*) di sepanjang trayek tersebut. *Transit* adalah sistem angkutan umum dengan jadwal dan rute tetap yang tersedia bagi setiap orang yang telah membayar ongkos, seperti bus kota, kereta api.
3. Upaya mengimbangi dan mengurangi laju peningkatan penggunaan kendaraan pribadi, maka diperlukann pembenahan sistem angkutan umum yang didasarkan pada kapasitas muat yang tinggi, kecepatan yang tinggi, keamanan dan kenyamanan yang cukup pada saat bepergian dan karena digunakan berkali-kali harus memiliki biaya perjalanan yang terjangkau.

Masalah kurangnya infrastruktur transportasi juga dapat diatasi dengan mengembangkan sistem angkutan umum massal (SAUM). Alternatif utama adalah menggunakan transportasi kereta api yang memiliki kapasitas besar dibandingkan dengan transportasi jalan. Kereta api juga dapat bergerak cepat dengan memisahkan gerakannya dari sistem grid lainnya (di bawah atau di atas tanah). Hal ini dapat dipastikan dengan sistem transportasi terpadu atau jalur kereta api yang kecepatannya dapat disesuaikan untuk memastikan kapasitas beban per satuan waktu. Karena fungsinya, sistem angkutan umum ini biasanya disebut sebagai Sistem Angkutan Umum Massa (SAUM).

Karena penggunaan transportasi pribadi terus meningkat karena berbagai alasan, harus ada upaya yang dilakukan supaya keseimbangan sistem transportasi meningkat secara keseluruhan. Namun karena biaya yang tidak mencukupi, tentu harus ada prioritas dengan segala konsekuensinya. Berikut kecenderungan kinerja kendaraan angkutan penumpang:

1. Bertambahnya jumlah kendaraan di jalan bebas hambatan, termasuk armada bus transit, kecepatan rata-rata akan terus berkurang. Ini berarti jumlah orang yang diangkut di setiap arah per jam akan berkurang.

2. Jika angkutan orang dipastikan dengan kendaraan kereta api, khususnya dengan menambah jumlah kereta api, kecepatan rata-rata masih bisa dipertahankan serta jumlah orang yang diangkut bahkan dapat meningkat.
Jenis angkutan umum massal.
3. *Heavy Rapid Transit* Sistem transportasi yang menggunakan kereta listrik bertenaga yang beroperasi pada satu rute khusus, biasanya tanpa melintasi stasiun yang sebenarnya.
4. *Light Rapid Transit* Merupakan suatu sistem angkutan terpadu untuk angkutan penumpang yang karakteristiknya berbeda dengan kereta api konvensional dan merupakan kelanjutan dari perkembangan angkutan massal. LRT merupakan moda transportasi yang menggunakan jalur khusus, moda energi listrik ini memiliki kapasitas penumpang yang besar, kecepatan tinggi, keamanan, kenyamanan dan biaya yang terjangkau. Contohnya adalah monorail.
5. *Bus Rapid Transit* Merupakan sistem angkutan cepat berbasis bus yang berkualitas tinggi, nyaman dan murah untuk perjalanan perkotaan dengan menyediakan rute pejalan kaki, infrastruktur sistem, layanan operasi yang cepat dan teratur, keuntungan yang berbeda, layanan pelanggan dan pemasaran.

2.3 Konsep BRT

2.3.1 Sejarah BRT (*Bus Rapid Transit*)

Pengembangan pertama dalam skala besar dari layanan bus ekspres dimulai di Curitiba (Brazil) pada tahun 1974, tetapi ada beberapa proyek-proyek kecil sebelum pembangunan itu. Sejak itu, pengalaman Curitiba telah memberikan inspirasi pada kota-kota lain untuk mengembangkan sistem serupa. Pada tahun 1970-an, pengembangan sistem BRT telah terbatas pada Amerika Utara dan Selatan. Pada akhir tahun 1990-an, reproduksi konsep BRT mulai tumbuh kembali dan di buka di Quito- Ekuador pada tahun 1996, Los Angeles- USA pada tahun 1999 dan Bogota – Kolombia pada tahun 2000. Di atas semua, proyek Trans Milenio di Bogota mulai beroperasi pada tahun 2000 dan keberhasilannya telah menarik perhatian masyarakat internasional sebagai contoh sistem BRT.

Pada tahun 2005, mungkin ada sampai 70 sistem BRT di dunia, menurut definisi BRT (Levinson et al. 2003; Ernst 2005; Wright, 2005). Di Asia, sebelum

tahun 2000, percobaan BRT sangat terbatas ada jumlah dan cakupannya. Sistem BRT di Nagoya- Jepang dan Taipei – China telah dianggap sistem yang relatif lengkap dikawasan Asia (Wright, 2005). Penyebaran BRT di Asia menjadi lebih jelas sejak tahun 2004. Pada tahun 2004, jalur bus Transjakarta mulai beroperasi dari Blok M menuju Kota. (Hook dan Ernst, 2005). Pada tanggal 1 Juli 2004, 3 koridor BRT sepanjang 37 km telah dibangun di Seoul – Korea Selatan (Pucher dan al.2005). Pada tanggal 25 Desember 2004, tahap pertama komersial BRT diluncurkan di Beijing – China sepanjang 5 km (Chang, 2005).

Di Bangkok, proyek BRT telah diumumkan pada tahun 2004 oleh Gubernur baru di Bangkok Administration (BMA) dan dibuka pada Oktober 2005. Meskipun ada beberapa kebingungan di Indonesia dan Seoul, dimana jalur diperkenalkan, BRT di Jakarta, Seoul dan Beijing telah menunjukkan beberapa keberhasilan dan sistem ini terus dikembangkan dan dimodernisasi. Jumlah kota yang mengembangkan atau menerapkan BRT terus semakin meningkat. Di Cina, BRT telah di buka di Hangzhou pada April 2006. Menurut sebuah website dengan CAI-Asia (2006), layanan BRT sedang direncanakan atau sedang dibangun di 18 kota. Perlu dicatat bahwa sistem BRT di Asia mempunyai kesamaan dengan sistem BRT di Curitiba dan Bogota.

2.3.2 Pengertian BRT (*Bus Rapid Transit*)

Bus Rapid Transit (BRT) atau busway merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang cepat, nyaman dan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan dan keunggulan pemasaran dan layanan kepada pelanggan. Beberapa tulisan yang dapat membantu menjelaskan pengertian BRT, seperti berikut: 1. Bus Rapid Transit (BRT) adalah suatu fleksibel, moda dengan roda karet yang mempunyai transit yang cepat dan yang dikombinasikan station (halte), kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen Intelligent Transportation System (ITS) dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat.(Levinson et al.2003, p.12). 2. Bus Rapid Transit (BRT) adalah berkualitas tinggi, transit orientasi klien yang menawarkan kecepatan, nyaman dan harga yang terjangkau.(Wright, 2003, p. 1). 3. Bus Rapid Transit (BRT)

adalah suatu moda transportasi yang cepat yang mengombinasikan kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus.(Tomas, 2001).

2.4 Jasa

Sektor jasa sangat mempengaruhi suatu negara, karena pelayanan yang didapat dari jasa mempengaruhi kelancaran dan mobilitas seorang dalam menghadapi dunia usaha yang makin kompleks dengan tingkat persaingan yang tinggi. Bahkan dewasa ini permintaan akan layanan jasa makin meningkat, seiring dengan meningkatnya perekonomian kita. Adapun definisi jasa adalah sebagai berikut :

1. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk Jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. (Kotler, 2000 dalam Tjiptono dan Chandra, 2005).
2. Jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya, kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen. (Luppiyadi, 2001).
3. Jasa adalah sebagai "something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet" definisi ini menekankan bahwa jasa bisa dipertukarkan namun kerap kali sulit dialami atau dirasakan secara fisik. (Gummesson, 1987 dalam Tjiptono dan Chandra, 2005).
4. Jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan, karyawan jasa, sumber daya Etik, barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. (Gromoos, 2000 dalam Tjiptono dan Chandra, 2005).

Pada strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertian jasa sangat berbeda dengan produk berupa barang. Cepat atau lambatnya pertumbuhan sektor jasa sangat tergantung penilaian konsumen terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa.

Perkembangan terakhir ditemukan bahwa Zeithaml dalam Lesmana mengemukakan bahwa dimensi yang dianalisis untuk kepuasan nasabah dapat ditentukan dalam lima dimensi yang sebelumnya adalah sepuluh dimensi, dimana kelima dimensi kualitas jasa yaitu : tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Adapun penjelasannya dalam Tjiptono dan Diana (1998) adalah sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (Tangibles), bukti secara fisik yaitu bukti yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan para karyawan penyaji jasa material dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (Reliability), yaitu menyajikan jasa sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu ketersediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera.
4. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan, serta memiliki sifat dapat dipercaya.
5. Empaty, meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan

2.5 Kepuasan Konsumen

2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Persaingan yang sangat ketat, dengan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk berkualitas dengan harga bersaing.

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen pada pembelian. Kepuasan menurut Kotler (2005:70) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil)

produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

2.5.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (1997:42) menjelaskan: “The company can increase customer satisfaction by lowering its price, or increasing its service, and improving product quality”. Maksudnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan jalan menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Secara implisit, pernyataan diatas menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

1. Harga

Harga merupakan keputusan yang paling mendasar diantara program-program pemasaran yang lain ,karena dalam setiap produk maupun jasa mempunyai harga.Harga juga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk , atau jumlah dari nilai yang , atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk .

2. Kualitas

Pelayanan Kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan untuk mendapatkan kualitas pelayananyang baik.

3. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan diperbaiki, serta atribut bernilai lainnya atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk .

2.5.3 Manfaat Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2001:41) kepuasan konsumen saat ini sangat penting, karena:

a. Daya Persuasif *Word of Mouth* (Gethok Tular)

Gethok tular dari pelanggan merupakan strategi untuk menarik pelanggan baru.

b. Reduksi Sensitivitas Harga

Pelanggan yang merasa puas dan loyal terhadap suatu perusahaan Cenderung Kesuksesan Berbisnis di Masa Depan. Pada Hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum dapat memperlihatkan reputasi atas layanan prima setiap pembelian individualnya. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga, pelayanan, dan kualitas.

c. Kepuasan Pelanggan sebagai Indikator Kesuksesan Berbisnis di Masa depan. Pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum dapat memperlihatkan reputasi atas layanan prima.

d. Manfaat Ekonomi Mempertahankan Pelanggan versus Menarik Pelanggan Baru.

2.5.4 Mengukur Kepuasan Konsumen

Setelah melakukan pembelian, konsumen akan mengalami tahap purna beli, dalam tahap ini konsumen merasakan tingkat kepuasan atau tidak kepuasan tertentu yang akan berpengaruh pada perilaku konsumen berikutnya. Jika konsumen merasa puas maka akan memperlihatkan perilaku berikutnya yaitu dengan melakukan pembelian ulang. Menurut Kotler (2005:72) ada empat alat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan, adalah sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survey kepuasan pelanggan
3. Belanja siluman
4. Analisis pelanggan yang hilang

Menurut Tjiptono (2000:22) konsumen yang merasa tidak puas pun akan berinteraksi dengan tindakan yang berbeda, ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan complain. Berkaitan dengan hal ini, ada tiga kategori tanggapan atau complain terhadap ketidakpuasan, yaitu:

1. Voice response yaitu usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan/atau

meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan, maupun kepada distributornya.

2. Private response yaitu tindakan yang dilakukan antara lain memperingati atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan.
3. Third-party response yaitu tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hokum, mengadu lewat media massa, atau Terciptanya kepuasan konsumen adalah salah satu upaya dari perusahaan untuk dapat terus bertahan dan memenangkan persaingan akan semakin mempererat hubungan antara perusahaan dengan konsumen.

2.6 Fasilitas

Tjiptono (2001:184) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan untuk bepergian dengan menggunakan bus, akan lebih memilih agen bus yang desainnya menarik dengan ditunjang fasilitas bus yang memiliki fasilitas memadai. Menurut Mudie dan Cottam dalam Tjiptono (2004 : 46) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa adalah :

1. Pertimbangan /perencanaan spasial
Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual naupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan ruangan
Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan

lainlain.

3. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.

4. Tata 17ingka

Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.

5. Warna

Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi tingkat kecelakaan

6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsure ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.

Menurut Nirwana (2004: 47) terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik, di antaranya adalah :

1. Desain fasilitas
2. Nilai fungsi
3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung
5. Peralatan penunjang
6. Seragam pegawai
7. Laporan-laporan
8. Garansi

Dalam hal ini digunakan lima 17ingkat skala Likert untuk penilaian

17ingkat kepentingan konsumen yang terdiri dari :

1. Sangat penting, diberi bobot 5
2. Penting, diberi bobot 4

3. Cukup penting, diberi bobot 3
4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot

Pada 18 tingkat kinerja / penampilan diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot

2.7 Uji Validitas

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2) (N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2.1)$$

keterangan ;

r_{xy} = koefisien korelasi

X = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel untuk responden ke-n

n = jumlah sampel

Kriteria pengujiannya adalah pernyataan dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dikatakan tidak valid.

2.8 Uji Reliabilitas

Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa 19egative19 yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan 19egative19 dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki 19egativ konsistensi dan kemantapan. Rumus 19egative19 yang digunakan untuk pengujian realibitas (Sugiyono, 2010):

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right) \quad (2.2)$$

Diketahui:

r_i = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya Butir Pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varians Butir

σt^2 = Varians Total

4. Menentukan Hipotesis

H_0 = Dikatakan kuisisioner pertanyaan reliable

H_1 = Dikatakan kuisisioner pertanyaan tidak reliable;as

2. Menentukan Nilai rtabel

Tingkat signifikansi 5% derajatkebebasan (df) = n - 2, maka nilai rtabel dapat

dilihat pada α .

3. Mencari Nilai rhitung

Nilai rhitung merupakan nilai angka Cronbach's Alpha yang bisa dilihat pada pengolahan dengan menggunakan software SPSS 22 for windows.

5. Membuat Keputusan

Apabila nilai rhitung bernilai positif, serta rhitung $\geq 0,6$, maka atribut tersebut reable. Apabila nilai rhitung bernilai positif, serta rhitung $\leq 0,6$, maka atribut tersebut tidak reable. Apabila nilai rhitung bernilai α , serta rhitung $\leq 0,6$, maka atribut tersebut tidak reable.

2.9 Metode *Service Quality* (Servqual)

Metode menggunakan servqual adalah mengukur seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang dimana kualitas layanan berarti menyesuaikan dengan harapan penumpang. Kesenjangan (gap) terjadi karena manajemen tidak tahu apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen. Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan, ritel, dan pialang sekuritas. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan konsumen yang didasarkan pada ancangan dikonfirmasi Tjiptono & Chandra (2016).

Berikut ini merupakan beberapa Gap yang akan dianalisis pada metode *service Quality* diantaranya:

1. Gap 1 adalah gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen (*Knowledge Gap*).
2. Gap 2 adalah gap antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (*Delivery Gap*).
3. Gap 3 adalah gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi pada kualitas jasa (*Standards Gap*).

4. Gap 4 adalah gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communications Gap*).
5. Gap 5 adalah gap antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan (*Service Gap*).

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zethaml (1990) yang dikutip oleh Soetjipto (1997) diantara kelima kesenjangan di atas, kesenjangan kelimalah yang paling penting dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah dengan cara menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4. Mereka mengusulkan beberapa cara untuk menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4 sebagai berikut :

1. Menghilangkan kesenjangan 1 dengan memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada perusahaan, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan perusahaan-perusahaan sejenis, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan melalui para perantara penjualan (*intermediaries*), melakukan penelitian yang mendalam terhadap pelanggan-pelanggan penting, menanyakan kepuasan para pelanggan setelah mereka bertransaksi dengan perusahaan, mempertinggi interaksi antara perusahaan dan pelanggan, memperbaiki kualitas komunikasi antar sumber daya manusia di dalam perusahaan serta mengurangi birokrasi perusahaan.
2. Menghilangkan kesenjangan 2 dengan memperbaiki kualitas perusahaan, mempertinggi komitmen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, standardisasi pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya serta penetapan tujuan yang ingin dicapai secara efektif (atas dasar keinginan dan harapan pelanggan).
3. Menghilangkan kesenjangan 3 dengan memperjelas pembagian pekerjaan, meningkatkan kesesuaian antara SDM, teknologi dan pekerjaan, mengukur kinerja dan memberikan balas jasa sesuai kinerja, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada SDM yang lebih 'dekat' dengan para pelanggan, membangun kerjasama antara SDM serta memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan.
4. Menghilangkan kesenjangan 4 dengan memperlancar arus komunikasi antara unit personal, pemasaran, dan operasional. Memberikan perhatian yang lebih

besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan, menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan serta mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang setia. Berdasarkan Tjiptono & Chandra (2016) berikut ini adalah rumus untuk mencari skor servqual gap 5:

$$\text{Skor Servqual Gap 5} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai servqualnya. Dan dari hasil perhitungan tersebut ada tiga kemungkinan yang terjadi, yaitu :

1. Jika positif (+), menunjukkan harapan pelanggan terlampaui yang menunjukkan semakin baik kualitas perusahaan tersebut dimata pelanggan.
2. Jika nol (0), berarti harapan pelanggan terpenuhi.
3. Jika negatif (-), berarti perusahaan tersebut masih belum mampu memenuhi harapan pelanggan.

2.10 Metode *Importance Performance* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan masing-masing perusahaan. Tingkat kepuasan keseluruhan (overall satisfaction) dari evaluasi keputusan pasca pembelian memiliki kelemahan karenanilai yang diperoleh dari pernyataan tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan tidaklah memperhitungkan tingkat kepentingan atribut. Padahal atribut yang mempunyai tingkat kepuasan secara keseluruhan yang lebih tinggi dari yang lain akan mempengaruhi tingkat kepuasaan secara keseluruhan dibanding atribut lain yang dianggap kurang penting.

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF)

Mengubah nilai kepentingan menjadi angka persentase dari total rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang di uji, sehingga diperoleh total WF 100 %.

$$WF \% = \frac{\bar{y}}{(\sum_{i=1}^p \bar{y}) : Responden} \quad (2.3)$$

Dimana :

P = atribut kepentingan ke-p

2. Membuat *Weight Score* (WS)

Perkalian antara nilai rata – rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut

$$WS = WF \% \times \bar{X} \quad (2.4)$$

3. Menentukan *Weighted Total* (WT)

Menjumlahkan WS dari semua atribut .

$$WT = \sum_{i=1}^p WS \quad (2.5)$$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

WT dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5) kemudian dikalikan 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\% \quad (2.6)$$

Dimana :

P = atribut kepentingan ke -p

HS (Hight Scale) = skala maksimum yang digunakan yaitu 5.

Apabila nilai CSI umumnya diatas 50%, maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Kriteria nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah.

Tabel 2.1: Kriteria Tingkat Kepuasan

Nilai Kepuasan	Nilai CSI	Keterangan
1	81 % - 100 %	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Sangat Tidak Puas

Langkah selanjutnya yaitu menganalisis data menggunakan CSI. CSI pada dasarnya adalah metode langsung yang melakukan penyebaran kuisioner dengan tujuan agar mendapatkan informasi atau data yang akurat sesuai dengan harapan pada penelitian ini sehingga mampu digunakan untuk menganalisis dan memperoleh kesimpulan sesuai yang diinginkan. Dengan metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada Bus Trans Metro Deli secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut yang diambil dari variabel *service quality*. Lima dimensi penilaian kepuasan antara lain :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik atau *tangibles* merupakan daya tarik terhadap fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap atau *responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka. serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dimensi ini meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *assurance*) merupakan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

5. Empati (*Empathy*)

Empati atau *empathy* merupakan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami atas kebutuhan setiap para pelanggan.

BAB 3

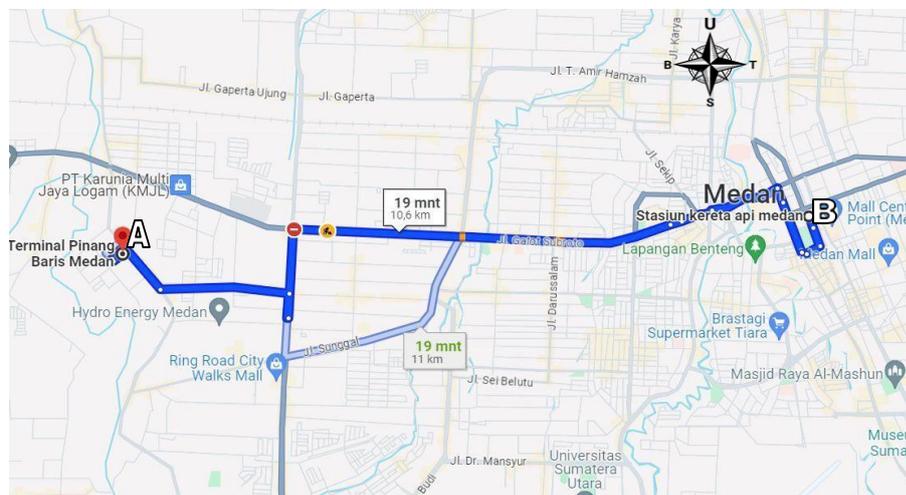
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kuantitatif yang ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa transportasi Trans Metro Deli menurut pendapat konsumen.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bus Trans Metro Deli rute Medan Sunggal – Lapangan Merdeka, titik A merupakan terminal Pinang Baris sebagai titik awal penelitian lalu menuju titik B merupakan terminal Lapangan Merdeka setelah itu kembali ke terminal Pinang Baris atau titik C sebagai titik akhir penelitian. berikut adalah lokasi penelitian yang penulis lakukan.



Gambar 3.1: Rute Penelitian

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

- a. Tempat Penelitian : Terminal Pinang baris dan Lapangan Merdeka
- b. waktu Penelitian : Bulan Mei – Juni tahun 2024. Proses wawancara dilakukan mulai pukul 09.00 – 18.00 WIB sampai selesai dan dilakukan selama periode 2

minggu.

3.4 Tahapan Penelitian

Sebelum memulai pengumpulan data yang akan diolah, berikut tahap- tahap yang harus dilakukan :

- a. Studi Lapangan Melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer. dan adapun data dilapangan dan dari petugas jumlah kursi penumpang 30 kursi,kursi disabilitas berjumlah 2, jumlah handstand 30, suhu AC (Air Conditioner) 18-20 derajat,waktu tempuh Bus Trans Metro deli dari Pinang baris sampai Lapangan Merdeka sekitar 40 -50 menit, jumlah petugas dalam satu shift 3petugas, jumlah bus di terminal Pinang Baris 10 dan memiliki halte dalam perjalanan Pinang Baris ke Lapangan Merdeka ataupun sebaliknya 22 halte yang beroperasi aktif dan pembayaran menggunakan e money sekali rute yang bersekitar Rp2.000-4.500 yang ditentukan berdasarkan usia dan pekerjaan Adapun pekerjaan yang ditentukan membayar Rp2.000 siswa sekolah, mahasiswa dan orang tua yang berumur 60 tahun ke atas selain dari siswa sekolah dan mahasiswa yang masih berumur 60 tahun kebawah membayar Rp4.500.
- b. Identifikasi dan Perumusan Masalah Melakukan identifikasi dan merumuskan tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan manajemen kualitas dan pelayanan bus Trans Metro Deli. Dengan adanya rumusan masalah untuk menghindari perubahan maupun luasnya pembahasan masalah yang akan dibahas.

3.4.1 Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti hasil kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi Trans Metro Deli. Berikut data-data yang diperlukan dalam penelitian ini :

1. Sampel

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan menurut Frankel dan Wallen dalam Amiyani (2016) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100. Maka berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 50 responden.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pilihan jawaban yang digunakan pada kuesioner telah ditentukan terlebih dahulu (kuesioner tertutup), sehingga tidak memungkinkan diperoleh jawaban lain dan skala yang digunakan adalah skala likert sebagai pengukur data. Mutu jasa atau produk dapat juga diindeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan. Skala likert dirancang untuk memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa yang diterima. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Kategori penelitian data skala likert adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1: Skala Likert (sugiiyono,2018)

Tipe	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2

Sangat tidak setuju	1
---------------------	---

Kuesioner berisi pertanyaan mengenai identitas responden (jenis kelamin, umur dan pekerjaan) dan pernyataan mengenai kualitas pelayanan bus Trans Metro Deli berdasarkan lima dimensi servqual (tangibles, responsiveness, realibility, assurance, dan emphy).

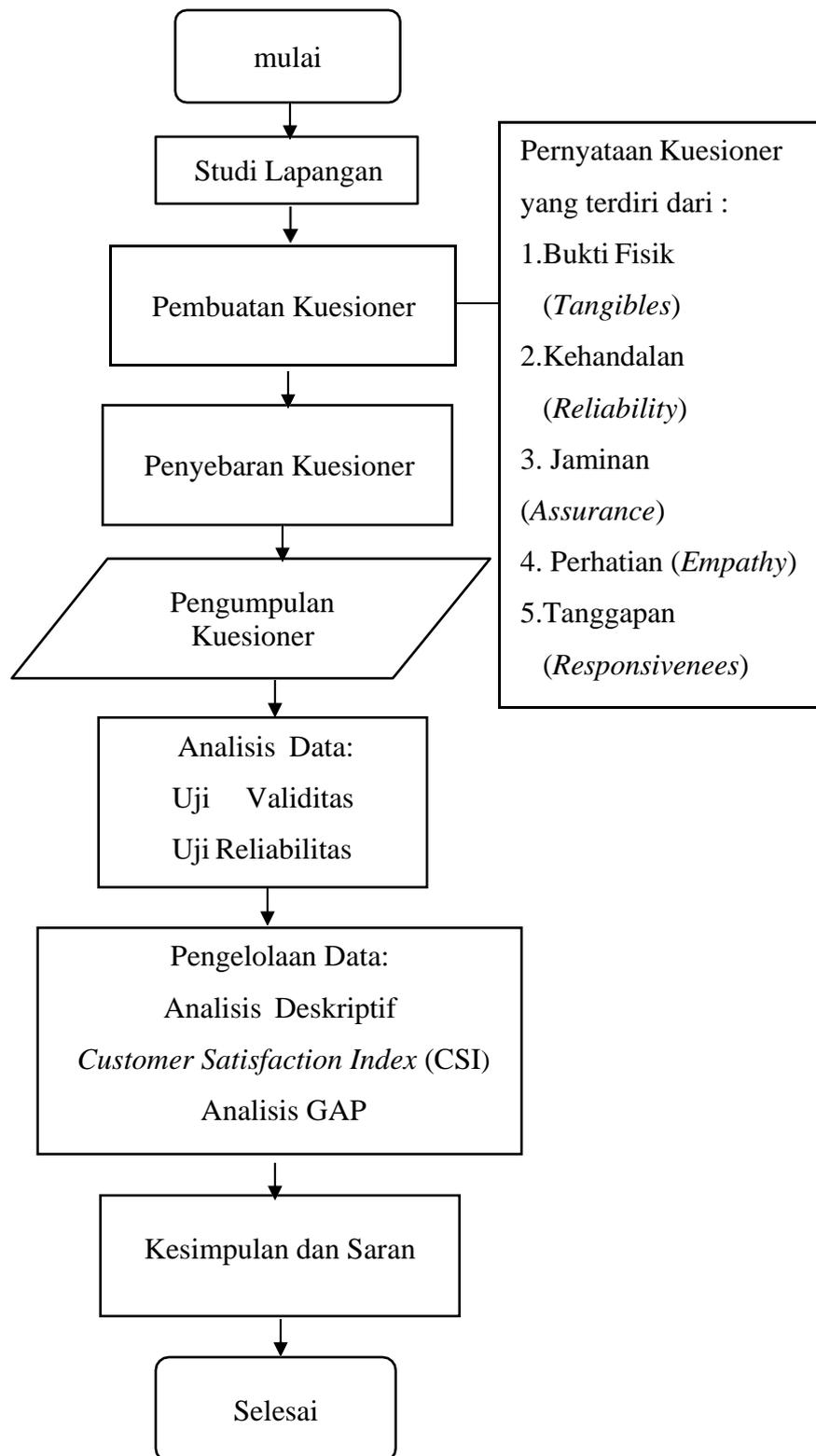
3. Dekumentasi

Dekumentasi sebagai pelengkap dari pengguna metoe kuesioner dan observasi, objek penelitian di dokumentasi sebagai pendukung mengenai hasil penelitian sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dari obsevasi dan wawancara yang didokumentasikan peneltian.

3.4.2 Pengelolahan Data

Mengelolah hasil pengumpulan data sehingga dapat menghasilkan kumpulan data yang valid dan relevan agar bisa dilanjutkan ketahap selanjutnya , namun apabila data tersebut tidak valid maupun relevan maka dilanjutkan pengulangan penyebaran kuesioner sampai hasil yang didapat valid fan reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan realibilitas, kemudian dilakukan analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis kesenjangan (GAP).



Gambar 3.2 : Bagian Alir (Flow Chart) Penelitian

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Responden

Responden penelitian ini meliputi konsumen bus trans metro deli yang terdiri dari beberapa identitas baik jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

4.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Table 4.1 : Responden Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN		
KETERANGAAN	JUMLAH	PRESENTASE
PRIA	22	44%
WANITA	28	56%
TOTAL	50	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 menyatakan bahwa dari 50 responden di dominasi oleh wanita, yaitu sebanyak 28 responden atau setara dengan 56% sedangkan jumlah responden berjenis kelamin pria sebanyak 22 responden atau setara dengan 44%.

4.1.2 Karakteristik Responden Menurut Usia

Table 4.2 : Responden Usia

USIA		
KETERANGAAN	JUMLAH	PRESENTASE
< 21	10	20%
>21 -27	19	38%
28 -35	13	26%
35 >	8	16%
TOTAL	50	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 terlihat bahwa dari 50 responden, diantaranya terdiri dari responden yang berusia kurang dari 21 tahun sebanyak 10 orang atau 20%, usia 21-27 tahun sebanyak 19 orang atau 38%, usia 28-35 tahun sebanyak 13 orang atau 26%, usia diatas 35 tahun sebanyak 8 orang atau 16% .

4.1.3 karakteristik Menurut Pekerjaan

Tabel 4.3 : Responden Pekerjaan

PEKERJAAN		
KETERANGAAN	JUMLAH	PRESENTASE
Pelajar/Mahasiswa	19	38%
Wiraswasta	7	14%
Pegawai Negeri Sipil	8	16%
Karyawan Swata	12	24%
Lain Lain	4	8%
Total	50	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 terlihat bahwa dari 50 responden, diantaranya terdiri dari responden yang pelajar/mahasiswa berjumlah 19 atau 38%, wiraswasta berjumlah 7 atau 14%, pegawai negeri sipil berjumlah 8 atau 16%, karyawan swasta berjumlah 12 atau 24%, lain lain berjumlah 4 atau 8%.

4.2 Hasil dan Pembahasan Dari Pengolahan Data

Hasil dan pembahasan dari penelitian ini adapun menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas yang menggunakan aplikasi SPSS. Untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan GAP.

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas item dengan korelasi pearson yaitu dengan cara mengorelasikan skor item tiap variabel, kemudian pengujian *signifikan* dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikan 0,05 dengan uji dua sisi. Jika nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, item dapat dinyatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid.

Uji validitas hasil jawaban kuisisioner ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi atau *software* SPSS. Nilai yang diambil dari hasil uji validitas ini adalah nilai signifikansi tabel.

Dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah berikut :

1. Melihat nilai signifikansi (Sig) *P-Value*.
 - a. Nilai signifikansi $< 0,05$ = Valid
 - b. Nilai signifikansi $> 0,05$ = Tidak Valid

Dapat dilihat pada tabel berikut bahwa hasil uji validitas dari semua butir pernyataan bernilai valid dan dapat di lanjutkan penelitian ini serta butir pernyataan dapat digunakan. Selanjutnya diketahui juga bahwa nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat dikatakan valid. Hasil perhitungan tersebut secara rinci disajikan pada Tabel 4.4 dan 4.5 .

Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Tingkat kinerja

		TK01	TK02	TK03	TK04	TK05	TK06	TK07	TK08	TK09	TK10	TK11	TK12	TK13	TK14	TK15	TK16	TK17	TK18	TK19	TK20	TK21	TK22	TK23	TK24	TK25	TK26	TOTAL
TK01	Pearson Correlation	1	0.051	.354	.315	0.267	0.047	.494	0.211	-.510	.428	.285	0.200	0.164	.351	.341	.388	.472	.370	0.136	0.150	0.271	.370	.352	.444	0.181	.398	.527
	Sig. (2-tailed)		0.725	0.012	0.026	0.061	0.746	0.000	0.141	0.000	0.002	0.045	0.165	0.256	0.012	0.015	0.005	0.001	0.008	0.348	0.297	0.057	0.008	0.012	0.001	0.208	0.004	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK02	Pearson Correlation	0.051	1	.360	.357	0.243	0.243	0.007	0.200	-0.025	.326	0.131	0.165	0.103	0.113	0.048	0.200	0.067	0.173	0.185	-0.043	0.045	-0.058	0.272	0.238	0.164	0.070	.283
	Sig. (2-tailed)		0.725	0.010	0.011	0.089	0.089	0.960	0.164	0.860	0.021	0.365	0.252	0.476	0.436	0.743	0.183	0.643	0.230	0.199	0.767	0.755	0.687	0.056	0.095	0.256	0.627	0.047
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK03	Pearson Correlation	.354	.360	1	.466	.331	.331	.309	.467	.324	0.258	0.277	0.086	.306	0.172	0.208	0.177	0.153	.464	.244	.307	0.234	0.166	0.248	.351	.375	.357	.511
	Sig. (2-tailed)		0.012	0.010	0.001	0.019	0.019	0.029	0.001	0.022	0.071	0.051	0.552	0.030	0.232	0.146	0.219	0.290	0.001	0.088	0.030	0.102	0.249	0.463	0.012	0.007	0.011	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK04	Pearson Correlation	.315	.357	.466	1	.326	0.133	0.092	0.242	0.252	.281	.283	.336	0.077	0.126	0.197	0.092	0.126	.357	.157	-0.006	-0.102	0.037	.295	0.149	.411	.217	.390
	Sig. (2-tailed)		0.026	0.011	0.001	0.020	0.358	0.526	0.090	0.077	0.048	0.065	0.017	0.595	0.383	0.171	0.527	0.381	0.011	0.276	0.966	0.479	0.798	0.037	0.303	0.003	0.130	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK05	Pearson Correlation	0.267	0.243	.331	.326	1	.301	.342	0.184	.416	.162	.356	.422	.317	.534	.159	.412	.462	.497	.243	.331	0.236	.420	.319	0.219	.345	.324	.607
	Sig. (2-tailed)		0.061	0.089	0.019	0.020	0.034	0.015	0.201	0.003	0.260	0.011	0.002	0.025	0.000	0.271	0.003	0.001	0.000	0.089	0.019	0.098	0.002	0.024	0.012	0.014	0.022	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK06	Pearson Correlation	0.047	0.243	.331	0.133	.301	1	0.118	.315	0.221	0.231	.533	.043	.391	.350	.388	.355	.290	0.243	0.097	0.084	0.171	0.183	0.113	.444	.474	.259	.484
	Sig. (2-tailed)		0.746	0.089	0.019	0.358	0.034	0.413	0.026	0.124	0.106	0.000	0.765	0.005	0.013	0.005	0.011	0.041	0.089	0.504	0.563	0.234	0.203	0.436	0.001	0.000	0.069	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK07	Pearson Correlation	.494	0.007	.309	0.092	.342	0.118	1	0.057	.509	0.131	.295	.280	.411	.546	.341	.481	.449	.372	.299	.383	.391	.436	.218	.328	.312	.419	.698
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.960	0.209	0.526	0.015	0.413	0.696	0.000	0.366	0.037	0.049	0.003	0.000	0.015	0.000	0.001	0.008	0.035	0.006	0.005	0.002	0.132	0.020	0.028	0.002	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK08	Pearson Correlation	0.211	0.200	.467	.242	0.184	.315	0.057	1	0.173	0.151	0.120	-0.046	0.113	0.250	0.175	0.164	0.184	.343	0.198	0.136	0.077	0.080	0.061	0.267	.285	0.274	.330
	Sig. (2-tailed)		0.141	0.164	0.001	0.090	0.201	0.026	0.696	0.228	0.294	0.408	0.752	0.436	0.080	0.224	0.257	0.202	0.015	0.168	0.348	0.596	0.580	0.574	0.061	0.045	0.054	0.019
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK09	Pearson Correlation	.510	-0.025	.324	.252	.416	0.221	.509	0.173	1	0.127	.340	0.092	.355	.415	.507	.445	.604	.081	0.151	0.269	0.247	.311	.262	.339	.297	.265	.570
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.860	0.022	0.077	0.003	0.124	0.000	0.228	0.379	0.016	0.526	0.012	0.003	0.000	0.001	0.000	0.577	0.295	0.059	0.083	0.028	0.066	0.016	0.036	0.063	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK10	Pearson Correlation	.428	.326	.258	.281	0.162	0.231	0.131	0.151	0.127	1	.412	0.244	0.174	0.270	.291	.392	.367	.401	.327	.187	0.033	.282	.279	.448	0.175	.373	.504
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.021	0.071	0.048	0.260	0.106	0.366	0.294	0.379	0.003	0.087	0.226	0.057	0.040	0.005	0.009	0.004	0.021	0.194	0.818	0.047	0.050	0.001	0.225	0.008	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK11	Pearson Correlation	.285	0.131	0.277	0.263	.356	.533	.295	0.120	.340	.412	1	.387	.519	.301	0.265	.385	.375	.388	0.142	0.275	0.253	0.273	0.215	.420	.569	.443	.621
	Sig. (2-tailed)		0.045	0.365	0.051	0.065	0.011	0.000	0.037	0.408	0.016	0.003	0.006	0.000	0.034	0.063	0.006	0.007	0.005	0.324	0.053	0.077	0.055	0.133	0.002	0.000	0.001	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK12	Pearson Correlation	0.200	0.165	0.086	.336	.422	0.043	.280	-0.046	0.092	0.244	.387	1	0.273	.292	0.084	.353	.171	.283	.317	.477	0.088	0.231	0.235	0.141	0.190	0.203	.452
	Sig. (2-tailed)		0.165	0.252	0.552	0.017	0.002	0.765	0.049	0.752	0.526	0.087	0.006	0.055	0.040	0.658	0.012	0.234	0.047	0.025	0.000	0.553	0.107	0.101	0.328	0.187	0.157	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK13	Pearson Correlation	0.164	0.103	.306	0.077	.317	.391	.411	0.113	.355	0.174	.519	0.273	1	.415	.250	.322	.271	.264	0.064	0.274	0.207	.295	0.022	.431	.304	.278	.512
	Sig. (2-tailed)		0.256	0.476	0.030	0.595	0.025	0.005	0.003	0.436	0.012	0.226	0.000	0.055	0.003	0.080	0.023	0.057	0.064	0.658	0.054	0.150	0.038	0.878	0.002	0.032	0.051	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK14	Pearson Correlation	.351	0.113	0.172	0.126	.534	.350	.546	0.250	.415	0.270	.301	.292	.415	1	.518	.660	.720	.448	.437	.389	.465	.470	0.220	.424	.489	.616	.744
	Sig. (2-tailed)		0.012	0.436	0.232	0.383	0.000	0.013	0.000	0.080	0.003	0.057	0.034	0.040	0.003	0.000	0.000	0.000	0.001	0.002	0.005	0.001	0.001	0.124	0.002	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TK15	Pearson Correlation	.341	0.048	0.208	0.197	0.159	.388	.341	0.175	.507	.291	0.285	0.064	0.250	.518	1	.567	.726	.173	.577	.261	.446	.388	.472	.547	.366	.431	.662
	Sig. (2-tailed)		0.015	0.743	0.146	0.171	0.271	0.005	0.015	0.224																		

Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan

	TH01	TH02	TH03	TH04	TH05	TH06	TH07	TH08	TH09	TH10	TH11	TH12	TH13	TH14	TH15	TH16	TH17	TH18	TH19	TH20	TH21	TH22	TH23	TH24	TH25	TH26	L	
TH01 Pearson Correlation	1	0.124	-0.007	0.100	0.100	.339	0.250	0.141	.308	0.117	-0.015	-0.058	.330	-0.063	0.084	-0.170	0.039	0.061	0.117	0.146	0.046	0.134	0.126	0.002	0.081	0.053	.300*	
Sig. (2-tailed)		0.392	0.961	0.491	0.491	0.016	0.080	0.329	0.030	0.419	0.917	0.691	0.019	0.664	0.563	0.237	0.788	0.673	0.419	0.313	0.750	0.354	0.382	0.991	0.575	0.714	0.034	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH02 Pearson Correlation	0.124	1	0.086	0.148	0.046	0.236	-0.056	0.122	0.036	0.109	0.017	0.200	0.017	0.109	0.230	-0.035	0.079	0.114	0.000	0.180	0.053	0.063	0.149	-0.020	0.096	-0.040	0.260	
Sig. (2-tailed)	0.392		0.554	0.312	0.753	0.100	0.700	0.398	0.805	0.451	0.908	0.164	0.908	0.451	0.108	0.809	0.585	0.429	1.000	0.212	0.717	0.662	0.300	0.889	0.554	0.781	0.068	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH03 Pearson Correlation	-0.007	0.086	1	0.200	0.082	0.199	0.051	0.045	0.095	.299	-0.006	0.274	-0.006	0.206	0.151	-0.003	.312	0.157	-0.075	-0.062	0.072	-0.040	-0.003	0.024	0.081	0.083	.283	
Sig. (2-tailed)	0.961	0.554		0.164	0.571	0.166	0.725	0.754	0.510	0.035	0.968	0.054	0.968	0.152	0.295	0.983	0.027	0.277	0.605	0.671	0.619	0.784	0.982	0.867	0.577	0.567	0.047	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH04 Pearson Correlation	0.100	0.146	0.200	1	0.220	0.142	0.056	0.166	0.188	0.055	0.221	0.050	0.221	0.145	-0.054	0.006	-0.079	.330	-0.036	.369	.298	0.165	0.162	0.122	0.111	0.007	.395*	
Sig. (2-tailed)	0.491	0.312	0.164		0.124	0.325	0.700	0.249	0.190	0.707	0.123	0.730	0.123	0.313	0.708	0.968	0.585	0.019	0.802	0.008	0.036	0.251	0.261	0.400	0.444	0.963	0.005	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH05 Pearson Correlation	0.100	0.046	0.082	0.220	1	0.048	0.087	-0.059	-0.137	0.209	0.158	0.100	.310	0.209	.316	0.102	-0.159	-0.082	0.209	.456	0.022	.345	0.024	-0.042	-0.016	-0.066	.309*	
Sig. (2-tailed)	0.491	0.753	0.571	0.124		0.741	0.550	0.682	0.341	0.145	0.275	0.488	0.028	0.145	0.025	0.480	0.271	0.573	0.145	0.001	0.878	0.014	0.869	0.770	0.914	0.648	0.029	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH06 Pearson Correlation	.339	0.236	0.199	0.142	0.048	1	0.215	0.239	0.057	.467	0.094	0.065	0.094	-0.008	0.040	-0.094	0.183	0.175	-0.166	0.189	-0.030	0.093	0.103	0.063	0.044	0.111	.359*	
Sig. (2-tailed)	0.016	0.100	0.166	0.325	0.741		0.134	0.085	0.693	0.001	0.518	0.653	0.518	0.957	0.781	0.517	0.202	0.223	0.249	0.189	0.834	0.519	0.477	0.663	0.764	0.443	0.011	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH07 Pearson Correlation	0.100	-0.056	0.051	0.056	0.087	0.215	1	0.194	.449*	0.089	.329	0.007	0.016	0.008	0.073	-0.008	.283	.302	.333	0.174	0.188	.329*	0.061	0.026	.291	0.141	.460*	
Sig. (2-tailed)	0.080	0.700	0.725	0.700	0.550	0.134		0.177	0.001	0.537	0.020	0.959	0.911	0.855	0.615	0.957	0.047	0.033	0.018	0.227	0.192	0.020	0.673	0.860	0.041	0.329	0.001	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH08 Pearson Correlation	0.141	0.122	0.045	-0.059	0.194	0.194	1	.289	0.160	0.115	0.065	0.251	0.160	0.184	0.060	.283	.285	-0.107	-0.051	.416	0.278	0.064	0.257	0.130	0.153	-0.095	.425*	
Sig. (2-tailed)	0.329	0.398	0.754	0.249	0.682	0.095	0.177		0.042	0.268	0.428	0.853	0.079	0.268	0.201	0.680	0.046	0.045	0.461	0.724	0.003	0.050	0.659	0.071	0.359	0.511	0.002	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH09 Pearson Correlation	.306	0.036	0.095	0.188	-0.137	0.057	.449*	.289	1	0.204	0.190	0.043	0.190	0.047	-0.116	.319	0.216	.284	.282	0.211	.445*	.370*	0.072	0.105	0.172	-0.067	.499*	
Sig. (2-tailed)	0.030	0.805	0.510	0.190	0.341	0.693	0.001	0.042		0.156	0.186	0.766	0.186	0.746	0.424	0.024	0.132	0.045	0.047	0.142	0.001	0.008	0.617	0.469	0.231	0.646	0.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH10 Pearson Correlation	0.117	0.109	.296	0.055	0.209	.467	0.089	0.160	0.204	1	0.095	.306	0.242	0.238	-0.075	0.260	0.138	0.025	0.238	.300	0.031	0.175	0.277	0.150	0.112	0.123	.484*	
Sig. (2-tailed)	0.419	0.451	0.035	0.707	0.145	0.001	0.537	0.268	0.156		0.511	0.031	0.091	0.096	0.603	0.069	0.339	0.863	0.096	0.034	0.833	0.224	0.051	0.297	0.438	0.394	0.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH11 Pearson Correlation	-0.015	0.017	-0.006	0.221	0.158	0.094	.329	0.115	0.190	0.095	1	-0.047	0.100	0.168	0.132	0.096	0.127	.305	.315	0.118	-0.021	0.109	-0.211	-0.067	.282	0.178	.357*	
Sig. (2-tailed)	0.917	0.908	0.968	0.123	0.275	0.518	0.020	0.428	0.186	0.511		0.746	0.489	0.243	0.359	0.506	0.378	0.031	0.026	0.413	0.884	0.451	0.142	0.646	0.047	0.215	0.011	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH12 Pearson Correlation	-0.058	0.200	0.274	0.050	0.100	0.065	0.007	0.065	0.043	.306	-0.047	1	.356	.393	0.008	.378	.379	0.099	0.218	0.275	-0.042	0.160	.329	.381	.446	0.193	.507*	
Sig. (2-tailed)	0.691	0.164	0.054	0.730	0.488	0.653	0.959	0.653	0.766	0.031	0.746		0.011	0.005	0.958	0.007	0.007	0.494	0.128	0.053	0.772	0.266	0.020	0.006	0.001	0.178	0.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH13 Pearson Correlation	.330	0.017	-0.006	0.221	.310	0.094	0.016	0.251	0.190	0.242	0.100	.356	1	0.095	0.068	0.038	-0.032	0.050	0.095	.470	0.155	.321	0.228	0.205	.498*	-0.024	.494*	
Sig. (2-tailed)	0.019	0.908	0.968	0.123	0.028	0.518	0.911	0.079	0.188	0.091	0.489	0.011		0.511	0.638	0.796	0.826	0.731	0.511	0.001	0.283	0.023	0.111	0.153	0.000	0.867	0.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH14 Pearson Correlation	-0.063	0.109	0.206	0.145	0.208	-0.008	0.008	0.190	0.047	0.238	0.198	.393*	0.065	1	0.176	0.183	0.069	0.191	0.238	0.105	0.107	.451*	0.114	0.062	0.019	0.123	.399*	
Sig. (2-tailed)	0.664	0.451	0.152	0.313	0.145	0.957	0.955	0.288	0.746	0.096	0.243	0.005	0.511		0.223	0.203	0.634	0.183	0.098	0.470	0.460	0.001	0.430	0.689	0.897	0.394	0.004	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TH15 Pearson Correlation	0.084	0.230	0.151	-0.054	.316	0.040	0.073	0.184	-0.116	-0.075	0.132	0.008	0.06															

4.2.2 Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusan dari uji reliabilitas menurut Wiratna Sujeni (2014), kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpa* hitung > *Cronbach alpa* table yaitu 0,6. Dapat dilihat hasil uji reabilitas di tabel berikut.

4.6 : Tabel Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	26

Dapat diambil kesimpulan bahwa nilai hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan *Crobach alpha* hitung > *Crobach alpha* tabel yaitu sebesar 0.921 dan dinyatakan reliabel.

4.7 : Tabel Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.811	26

Dapat diambil kesimpulan bahwa nilai hasil uji reliabilitas tingkat kepuasan *Crobach alpha* hitung > *Crobach alpha* tabel yaitu sebesar 0.811 dan dinyatakan reliabel.

4.3 Hasil Uji Menggunakan *Costumer Satisfaction Index*

Analisis kepuasan konsumen secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI diperoleh dengan membagi rata-rata *satisfaction score* (perkalian tingkat kinerja dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan) dengan skala maksimum (skala lima dikali rata-rata tingkat kinerja) yang digunakan dalam penelitian ini, lalu dikalikan 100 persen. Hasil dari perhitungan diperoleh nilai CSI 90.41% persen dengan 50 responden . Hasil perhitungan tersebut secara rinci disajikan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 : Perhitungan *Costumer Satisfaction Index*

No	Pertanyaan	MIS	MSS	WF	WS
tangible / bukti fisik					
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	4.28	4.54	3.90	17.68
2	AC di dalam bus trans meto deli	4.38	4.7	3.99	18.73
3	handstand di dalam bus trans metro deli	4.44	4.58	4.04	18.51
4	kemudahan dalam metode pembayaran	4.2	4.54	3.82	17.35
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	4.44	4.66	4.04	18.83
6	penampilan petugas bus trans metro deli	4.42	4.56	4.02	18.34
7	papan informasi di bus trans metro deli	3.96	4.42	3.60	15.93
reliability/keandalan					
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentukan rute bus	4.48	4.08	4.12	18.59
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	3.92	3.57	3.54	16.13
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	4.18	3.80	3.75	17.35
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	4.1	3.73	3.75	16.57
12	waktu menunggu di halte bus	4	3.64	3.64	16.45
13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	4.28	3.90	3.94	17.37
responsiveness/ketanggapan					
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	4.2	3.82	3.82	17.35
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	4.14	3.77	3.78	17.18
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	3.92	3.57	3.54	15.84
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	4.06	3.69	3.75	16.41
empathy/empati					
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	4.38	3.99	4.03	17.70
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	4.18	3.80	3.78	17.35
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	4.14	3.77	3.75	16.35
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	4.28	3.90	3.87	17.45
assurance/jaminan					
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	4.28	3.90	3.86	17.76
23	informasi halte yang akan dilewati	4.3	3.91	3.91	17.61
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	4.36	3.97	3.98	17.86
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	4.28	3.90	3.91	17.92
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	4.28	3.90	3.89	17.45
	Jumlah	109.88	100.0	100	452.06
	Total nilai <i>Costumer Satisfaction Index</i>	90.41%			

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yaitu sebesar 0,08 dari skala 1-5. Jika diolah dengan metode CSI, maka nilai Indeks kepuasan konsumen pada penelitian ini adalah 90.41%. Menurut Panduan Survei Kepuasan Bus Trans Metro Deli di Medan *optimum score* yang diharapkan adalah lebih dari 90.41% (skala 0%-100%) artinya kepuasan Bus Trans Metro Deli secara keseluruhan yang dilihat berdasarkan kinerja dan kepentingan atribut-atribut produk dan jasa sudah melewati *optimum score* yang ditargetkan dan juga berada pada kriteria “sangat puas”. Namun dapat diartikan juga masih terdapat 9.90% rasa ketidakpuasan dari penumpang. Jika dilihat dari sisi karyawan dalam memberikan pelayanan memang sudah memuaskan seperti kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan namun pada sisi *physical evidence* terdapat atribut yang belum memadai, sehingga masih terdapat rasa ketidakpuasan dari penumpang .

4.4 hasil uji Menggunakan *Service Quality* (servqual)

Nilai service quality didapat dari perhitungan selisih antara nilai (P) persepsi terhadap pelayanan yang didapat dari kuesioner dengan nilai kepentingan/ harapan yang diinginkan konsumen. Langkah yang perlu dilakukan adalah menghitung gap/ kesenjangan tiap atribut nilai tersebut diperoleh dari pengurangan nilai kepuasan/ persepsi terhadap pelayanan dengan kepentingan/ harapan yang diinginkan konsumen (E), setelah mendapatkan nilai tersebut maka diberikan peringkat untuk mengetahui atribut mana yang mempunyai nilai gap yang paling besar dan atribut mana yang mempunyai nilai gap paling kecil.

4.4.1 *Tangible* (Bukti fisik)

Tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Dimensi ini adalah dimensi yang pertama kali dirasakan oleh pelanggan, karena suatu service tidak terlihat atau dirasakan oleh indera manusia, maka aspek tangible menjadi bagian penting dari service quality. Pada dimensi ini berdasarkan hitungan nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah terdapat nilai (-) pada atribut pertama atau nomor satu yang berarti bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan dan lainnya memiliki nilai (+) yang mana persepsi pelanggan terpenuhi atau lebih besar sama dengan harapan yang diinginkan. Untuk lebih jelasnya dapat

dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.9 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Tangible*

no	pernyataan	KINERJA		HARAPAN		GAP (KINERJA HARAPAN)
		JUMLAH	RATA	JUMLAH	RATA	
tangible/bukti fisik						
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	222	4.28	227	4.54	-0.26
2	AC di dalam bus trans meto deli	225	4.38	235	4.7	-0.32
3	handstand di dalam bus trans metro deli	228	4.44	229	4.58	-0.14
4	kemudahan dalam metode pembayaran	213	4.2	227	4.54	-0.34
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	227	4.44	233	4.66	-0.22
6	penampilan petugas bus trans metro deli	225	4.42	228	4.56	-0.14
7	papan informasi di bus trans metro deli	202	3.96	221	4.42	-0.46
	JUMLAH	220.29	4.30	228.57	4.57	-0.20

4.4.2 *Reliability* (kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Berdasarkan perhitungan nilai gap pada dimensi ini juga memiliki satu nilai (-) yang mana terdapat pada atribut no sembilan, dan untuk yang lainnya mendapatkan nilai (+) yang mana persepsi pelanggan lebih besar atau sama dengan dengan harapan yang diinginkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4.10 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Reliability*

no	pernyataan	KINERJA		HARAPAN		GAP (KINERJA HARAPAN)
		JUMLAH	RATA2	JUMLAH	RATA2	
reliabilityy/keandalan						
1	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentukan rute bus	232	4.48	228	4.56	-0.08
2	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	199	3.92	226	4.52	-0.6
3	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	211	4.18	228	4.56	-0.38
4	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	211	4.1	222	4.44	-0.34
5	waktu menunggu di halte bus	205	4	226	4.52	-0.52
6	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	222	4.28	223	4.46	-0.18
	JUMLAH	213.33	4.16	225.50	4.51	-0.35

4.4.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Oleh karena itu dimensi *responsiveness* dirasa cukup penting untuk masuk dalam 5 dimensi *service quality*. Pada dimensi ini semua atribut memiliki nilai (+) yang artinya kebutuhan pelanggan terpenuhi bahkan melebihi ekpektasi dari pelanggan. Untuk selengkapnya dalam dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Responsiveness*

no	Pernyataan	KINERJA		HARAPAN		GAP (KINERJA HARAPAN)
		JUMLAH	RATA2	JUMLAH	RATA2	
<i>responsiveness/ketanggapan</i>						
1	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	215	4.2	227	4.54	-0.34
2	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	213	4.14	228	4.56	-0.42

Tabel lanjutan 4.11

no	Pernyataan	KINERJA		HARAPAN		GAP
		JUMLAH	RATA2	JUMLAH	RATA2	(KINERJA HARAPAN)
responsiveness/ketanggapan						
3	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	199	3.92	222	4.44	-0.52
4	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	211	4.06	222	4.44	-0.38
	JUMLAH	102.5	2.00	111.00	2.22	-0.23

4.4.4 *Empathy* (simpati)

Empathy meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Pada dimensi ini semua atribut mendapatkan penilaian (+) yang mana pelanggan merasa terpenuhi dengan apa yang ada pada setiap atribut pada dimensi ini. Untuk selengkapnya dalam dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Empathy*

no	Pernyataan	KINERJA		HARAPAN		GAP
		JUMLAH	RATA2	JUMLAH	RATA2	(KINERJA HARAPAN)
empathy/empati						
1	petugas siap di tempat ketika diperlukan	227	4.38	222	4.44	-0.06
2	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	213	4.18	228	4.56	-0.38
3	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	211	4.14	217	4.34	-0.2
4	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	218	4.28	224	4.48	-0.2
	JUMLAH	217.3	4.25	222.75	4.46	-0.21

4.4.5 Assurance (jaminan)

Assurance meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk para pelanggan terhadap risiko yang apabila risiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan kerugian. Terdapat empat aspek yang bisa jadi parameter dalam dimensi ini, aspek-aspek tersebut adalah keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Berdasarkan perhitungan nilai pada dimensi ini nilai (-) berada pada atribut no enam belas dan untuk atribut lainnya mendapat nilai (+) yang artinya pelanggan merasa terpenuhi kebutuhannya. Untuk selengkapnya dalam dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Assurance*

no	Pernyataan	KINERJA		HARAPAN		GAP
		JUMLAH	RATA2	JUMLAH	RATA2	(KINERJA HARAPAN)
assurance/jaminan						
1	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	214	4.28	228	4.56	-0.28
2	informasi halte yang akan dilewati	215	4.3	225	4.5	-0.2
3	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	218	4.36	225	4.5	-0.14
4	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	214	4.28	230	4.6	-0.32
5	Ketersediaan peralatan situasi darurat	214	4.28	224	4.48	-0.2
	JUMLAH	215.00	4.30	226.40	4.53	-0.23

4.4.6 Perhitungan Kualitas Layanan menggunakan metode *servqual*

Untuk menganalisis kualitas pelayan dari perusahaan kepada pelanggan menurut Besterfield dalam (Handoko, 2011) menggunakan rumus :

$$Kualitas\ Layanan(Q) = \frac{penilaian\ (persepsi)}{harapan}$$

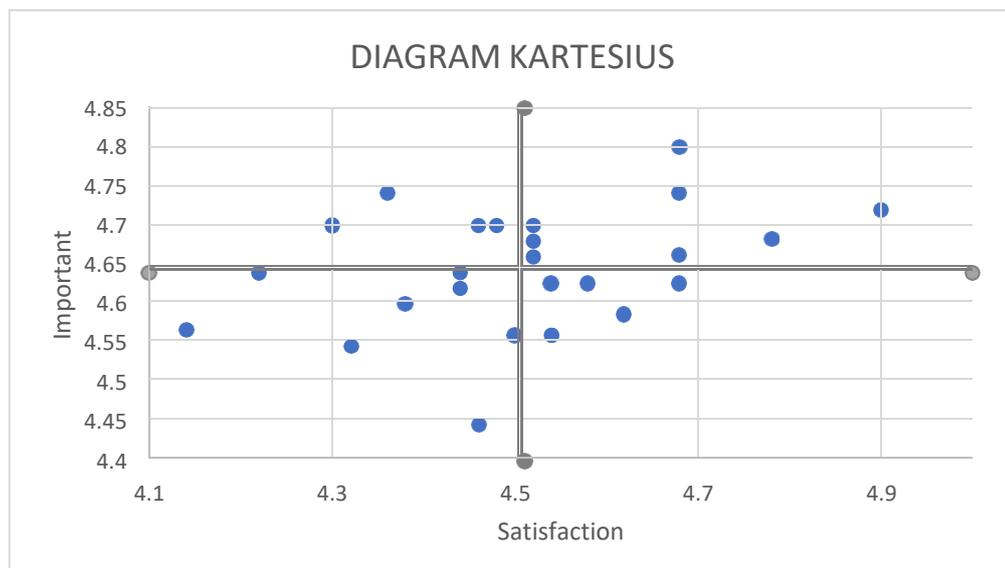
Dari hasil perhitungan yang dilakukan didapatkan nilai rata-rata gap secara keseluruhan, maka didapatkan urutan nilai gap dari yang tertinggi hingga yang terendah

Tabel 4.14 : Perhitungan Dimensi Kualitas Pelayanan

DIMENSI	KINERJA		HARAPAN		GAP	KETERANGAN
	JUMLAH	RATA2	JUMLAH	RATA		
tangible	220.29	4.30	228.57	4.57	-0.27	TIDAK PUAS
reliabilityy	213.33	4.16	225.5	4.51	-0.35	TIDAK PUAS
responsiveness	209.5	4.08	224.8	4.50	-0.42	TIDAK PUAS
empaty	217.3	4.25	222.75	4.46	-0.21	TIDAK PUAS
assurance	215.00	4.30	226.40	4.53	-0.23	TIDAK PUAS

4.5 Diagram Kartesius

Langkah selanjutnya setelah mengetahui nilai gap tiap dimensi dan secara keseluruhan, maka akan dilanjutkan dengan analisis persepsi terhadap pelayanan dan harapan dari pelanggan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui posisi tiap atribut dalam pelayanan Bus Trans Metro Deli berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan pelanggan tersebut. Analisis kuadran Persepsi-harapan menggunakan diagram Kartesius, sebelum menampilkan hasil pada diagram terlebih dahulu mengetahui tingkat persepsi dan harapan yang diperoleh dari rata-rata tiap tingkat persepsi (X) dan rata-rata tingkat kepentingan/ harapan (Y) kemudian data tersebut dijelaskan dalam diagram Kartesius, sehingga diketahui letak kuadran tiap dimensi atau keseluruhan. Berikut adalah dimensi keseluruhan dapat dilihat pada gambar 4.1:



Gambr 4.1: Diagram *Kartesius* keseluruhan Dimensi

Tabel 4.15 : Kuadran Keseluruhan Dimensi

No	pernyataan atribut	kuadran
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	D
2	AC di dalam bus trans meto deli	B
3	handstand di dalam bus trans metro deli	B
4	kemudahan dalam metode pembayaran	A
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	B
6	penampilan petugas bus trans metro deli	B
7	papan informasi di bus trans metro deli	C
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentukan rute bus	B
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	A
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	A
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	C
12	waktu menunggu di halte bus	A
13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	D
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	A
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	A
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	C
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	C
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	D
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	B
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	C
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	B
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	B
23	informasi halte yang akan dilewati	D
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	D
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	B
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	C

Dari hasil yang didapatkan dari pengolahan diagram kartesius pada gambar 4.1 di atas, dapat dilihat secara jelas bahwa atribut – atribut mana saja yang masuk

dalam masing – masing kuadran yang ada. Dan pengelompokan tersebut sebagai berikut:

1. Kuadran A

Pada kuadran ini menunjukkan atribut – atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa Bus Trans Metro Deli,dalam kuadran ini perlu diprioritaskan oleh perusahaan,karena keberadaan faktor – faktor inilah yang dinilai sangat penting olehkonsumen, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

2. Kuadran B

Menunjukkan atribut – atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa Bus Trans Metro Deli dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut – atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa Bus Trans Metro Deli yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting oleh konsumen, sedang kualitas kerjanya biasa atau cukup.

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa atribut – atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa Bus Trans Metro Deli berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini terutama disebabkan karena konsumen menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Metro Deli rute Medan tunggal– Lapangan Merdeka adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan indeks *Customer Satisfaction Index* (CSI), kualitas kinerja pelayanan bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka berada pada rentang 88 - 92% yaitu 90,41% yang menunjukkan secara keseluruhan penumpang masih merasa ‘sangat puas’ dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Metro Deli. Namun pihak manajemen perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan perbaikan dikarenakan kualitas pelayanan dengan melakukan perbaikan dikarenakan supaya meningkatkan tingkat kepuasan penumpang.
2. Hasil perhitungan berdasarkan kesenjangan antara kinerja dan harapan menggunakan analisi gap diketahui seluruh atribut bernilai negatif memberikan kesimpulan bahwa semua pelayanan yang diberikan bus Trans Metro Deli masih berada dibawah harapan penumpang. Nilai kesenjangan yang didapat dari penelitian ini dari nilai terendah yaitu -0,21 pada atribut harga tiket bus yang relatif murah (B1) hingga nilai kesenjangan terbesar yaitu -0.42 pada atribut kenyamanan halte bus (A5).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dengan para responden yang pernah menaiki bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka, terdapat beberapa saran dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tetap mempertahankan atau meningkatkan atribut-atribut yang dianggap telah memuaskan penumpang.
2. Melakukan perbaikan pada atribut-atribut yang dianggap kurang memuaskan.
3. Pelaksanaan upaya peningkatan atribut pelayanan perlu diawasi dan dievaluasi

agar kepuasan penumpang benar-benar terpenuhi.

4. Perlu melakukan penelitian lebih lanjut untuk pengembangan penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah,S. (2019). *Pengantar transportasi*. Ponorogo:Myria Publisher.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. (2019, October). *Optimalisasi Pengelolaan Dan Pelayanan Trsangkutan Umum* (Studi Pada "Suroboyo Bus" Di Surabaya). In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 152-165).
- Buamona, M. S., Timboeleng, J., & Karongkong, H. H. (2017). Analisis pelayanan transportasi angkutan kota di kota Ternate. *Spasial*, 4(3), 82-95.
- Suryani, W. (2015). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 819-838.
- Anonim. (2003). *Keputusan Menteri Perhubungan No. km. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan dengan Kendaraan Umum*. Dirjend Perhubungan Darat.
- Anonim. (n.d.). *Undang Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasion-al Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Wright, L. (2002). *Bus rapid transit*. Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ).
- AM Arifin, D. G. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Trans Jakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94-102.
- Wahyuni, N.2014. "Uji Validitas dan Reliabilitas", <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/> , diakses pukul 26 maret 2024 pukul 11:29.
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi. *Teknoin*, 178-190.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 575-584.

LAMPIRAN

Lampiran Gambar Dokumentasi



Gambar I : Responden Penelitian



Gambar .2 : Responden Penelitian



Gambar 3 : Bus Trans Metro Deli



Gambar 4 : Papan Informasi Jadwal Halte Bus Trans Metro Deli



Gambar .5 : Halte Bus Trans Metro Deli



Gambar 7 : Penumpang Membayar e-Money Bus Trans Metro Deli



Gambar 8 : Responden Penelitian



Gambar 8 : Responden Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

kemampuan bus ketepatan ke halte bus
KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Ridwan
 UMUR : 17
 JENIS KELAMIN : ~~PEREMPUAN~~ LAKI
 PEKERJAAN : siswa

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓					✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓						✓			
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓					✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	✓					✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓					✓				
12	waktu menunggu di halte bus	✓					✓				

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓								✓			
responsiveness/ketanggapan													
14	kemampuan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓									✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓									✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	✓									✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	✓									✓		
empathy/empati													
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓									✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓									✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	✓									✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓									✓		
assurance/jaminan													
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	✓									✓		
23	informasi halte yang akan dilewati	✓									✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓									✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓									✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓									✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : *Andrian Perdana Larara*

UMUR : *25*

JENIS KELAMIN : *PEREMPUAN/LAKI*

PEKERJAAN : *Satpam*

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli		✓				✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓					✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli			✓			✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli			✓			✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus		✓				✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓				✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓				✓			
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓				✓				
12	waktu menunggu di halte bus			✓			✓				

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓					✓				
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan		✓					✓			
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang		✓					✓			
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang		✓					✓			
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	✓							✓		
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓							✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓							✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang		✓					✓			
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓							✓		
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	✓							✓		
23	informasi halte yang akan dilewati		✓						✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓							✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓							✓	✓	

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Anggi Angraeni

UMUR : 16

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/♀

PEKERJAAN : siswa

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli		✓				✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓						✓			
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran		✓					✓			
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang		✓					✓			
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓						✓			
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓						✓			
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓						✓			
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓					✓			
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓						✓			
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓						✓			
12	waktu menunggu di halte bus	✓						✓			

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓								✓			
responsiveness/ketanggapan													
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓								✓			
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓								✓			
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	✓								✓			
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	✓								✓			
empathy/empati													
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓							✓			
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓								✓			
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	✓								✓			
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓								✓			
assurance/jaminan													
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas									✓			
23	informasi halte yang akan dilewati		✓							✓			
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓								✓			
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓								✓			
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓								✓			

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : CHIRA ANANDA PUTRI

UMUR : 24

JENISKELAMIN : PEREMPUAN/LAKI

PEKERJAAN : SPK

Kuesioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuesioner yang terlampir. Isilah kuesioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓									✓
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓									✓
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓									✓
4	kemudahan dalam metode pembayaran		✓								✓
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓									✓
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓									✓
7	papan informasi di bus trans metro deli		✓								✓
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus		✓								✓
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus			✓							✓
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓								✓
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya			✓							✓
12	waktu menunggu di halte bus		✓								✓

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus		✓								✓
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan			✓							✓
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang		✓								✓
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang			✓							✓
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang			✓							✓
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓								✓
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓								✓
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang			✓							✓
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang		✓								✓
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas		✓								✓
23	informasi halte yang akan dilewati		✓								✓
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus		✓								✓
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓								✓
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat		✓								✓

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Indah Nabila

UMUR : 22

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI

PEKERJAAN : Mahasiswa

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli		✓				✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli		✓				✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran		✓				✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓					✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli		✓					✓			
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓						✓			
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓					✓			
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓						✓			
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓						✓			
12	waktu menunggu di halte bus		✓					✓			

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓							✓		
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓							✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang		✓						✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	✓							✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	✓							✓		
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓							✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓							✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	✓							✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang		✓						✓		
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas		✓						✓		
23	informasi halte yang akan dilewati		✓						✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus		✓						✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Udh Joot
 UMUR : 20
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : Mahasiswa

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓						✓			
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓						✓			
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓					✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓				✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓					✓			
12	waktu menunggu di halte bus		✓					✓			

3	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓							✓		
responsiveness/ketanggapan											
4	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓							✓	✓	
5	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓							✓	✓	
6	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	✓							✓		
7	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang		✓						✓		
empathy/empati											
8	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓							✓		
9	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓							✓		
0	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	✓							✓		
1	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓							✓		
assurance/jaminan											
2	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	✓							✓		
3	informasi halte yang akan dilewati	✓							✓		
4	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓							✓		
15	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
16	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : *Silvi Wulandari*

UMUR : *19*

JENIS KELAMIN : *PEREMPUAN/LAKI*

PEKERJAAN : *mahasiswa*

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli		✓				✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli		✓				✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli		✓					✓			
4	kemudahan dalam metode pembayaran		✓					✓			
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang		✓				✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli		✓				✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli			✓			✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus		✓					✓			
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓					✓			
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓				✓				
12	waktu menunggu di halte bus			✓				✓			

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus		✓					✓			
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan		✓					✓			
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang		✓					✓			
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang		✓						✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang		✓					✓			
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓							✓	
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓					✓			
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang			✓				✓			
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang		✓							✓	
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas		✓							✓	
23	informasi halte yang akan dilewati			✓				✓			
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus			✓				✓			
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan			✓				✓			
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat			✓				✓			

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : *Amit*
 UMUR : *20*
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : *Mahasiswa*

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang			✓			✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli		✓				✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli			✓			✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus		✓					✓			
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus			✓				✓			
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓					✓			
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓		✓			✓			
12	waktu menunggu di halte bus	✓						✓			

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus			✓					✓		
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓							✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓							✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang			✓					✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang			✓					✓		
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓						✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓						✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang		✓						✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓							✓		
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas		✓						✓		
23	informasi halte yang akan dilewati		✓						✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus		✓						✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓						✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat		✓						✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Putri Sari

UMUR : 16

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI

PEKERJAAN : Pelajar

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli		✓				✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli		✓				✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli		✓				✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran		✓					✓			
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang		✓					✓			
6	penampilan petugas bus trans metro deli		✓				✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli		✓				✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus			✓			✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓				✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓			✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya			✓			✓				
12	waktu menunggu di halte bus			✓			✓				

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Alex rahmadan

UMUR : 27

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI

PEKERJAAN : PNS

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓						✓			
2	AC di dalam bus trans meto deli		✓					✓			
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓						✓			
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓							✓		
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓						✓			
6	penampilan petugas bus trans metro deli		✓					✓			
7	papan informasi di bus trans metro deli		✓						✓		
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus		✓						✓		
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓						✓		
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓						✓		
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓							✓	
12	waktu menunggu di halte bus			✓					✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : *hana Inara*
 UMUR : *25*
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : *kantor*

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke I Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sauda meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara dibagikan pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja		
		5	4	3
tangible / buk				
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli		✓	
2	AC di dalam bus trans meto deli		✓	
3	handstand di dalam bus trans metro deli			
4	kemudahan dalam metode pembayaran			
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang			
6	penampilan petugas bus trans metro deli			
7	papan informasi di bus trans metro deli			
8	harga tarif bus metro deli yg ditentui ru			
9	kemudah inform			
10	kema pel			
11	pr			

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus		✓		✓		
responsiveness/ketanggapan							
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan		✓		✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang		✓		✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang		✓				
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang		✓				
empathy/empati							
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓				
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓				
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang						
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang						
22	keramahan dan kesopanan yang petugas						
23	informasi hr dilewati						
24	Kenyar naik						
25	Kr						

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Isma Sari
 UMUR : 32
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : Karyawan

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓						✓			
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓						✓			
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓					✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓						✓			
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	✓					✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓						✓			
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓					✓				
12	waktu menunggu di halte bus	✓						✓			

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓							✓		
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓							✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓							✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	✓							✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	✓							✓		
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓							✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓							✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	✓							✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓							✓		
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	✓							✓		
23	informasi halte yang akan dilewati	✓							✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓							✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Gita Vanesha
 UMUR : 21
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : Jarak 40x0

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli			✓			✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli		✓				✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran		✓				✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang		✓				✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli			✓				✓			
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus		✓					✓			
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus			✓			✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓					✓				
12	waktu menunggu di halte bus	✓					✓				

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓							✓		
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan		✓						✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang		✓						✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang		✓						✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang		✓						✓		
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓							✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓						✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang		✓						✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang		✓						✓		
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	✓							✓		
23	informasi halte yang akan dilewati	✓							✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓							✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Vithe Sari
 UMUR : 55
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : PNS

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓						✓			
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓						✓			
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓						✓			
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓						✓			
6	penampilan petugas bus trans metro deli		✓						✓		
7	papan informasi di bus trans metro deli		✓						✓		
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓							✓		
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓						✓		
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓						✓		
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓						✓		
12	waktu menunggu di halte bus	✓							✓		

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓								✓		
responsiveness/ketanggapan												
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓								✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang		✓							✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang		✓							✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang		✓							✓		
empathy/empati												
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓	✓							✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓							✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang		✓							✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang		✓							✓		
assurance/jaminan												
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas		✓							✓		
23	informasi halte yang akan dilewati	✓								✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus		✓							✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓							✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat		✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : *Danang Syamputra*

UMUR : *22*

JENIS KELAMIN : ~~PEREMPUAN~~ LAKI

PEKERJAAN : *Mahasiswa*

Kuisiner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisiner yang terlampir. Isilah kuisiner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli		✓				✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓						✓			
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang		✓				✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓					✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓					✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓				✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓						✓			
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓					✓				
12	waktu menunggu di halte bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Wahyu Putra Ramadhan

UMUR : 27

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI

PEKERJAAN : Wartawan

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli		✓				✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli		✓				✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran		✓					✓			
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang		✓				✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli		✓				✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli		✓				✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓					✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus		✓				✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓					✓			
12	waktu menunggu di halte bus			✓			✓				

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓								✓			
responsiveness/tanggapan													
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan			✓							✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang			✓							✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang			✓							✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang			✓							✓		
empathy/empati													
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓								✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓								✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang		✓								✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang		✓								✓		
assurance/jaminan													
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas		✓								✓		
23	informasi halte yang akan dilewati		✓								✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus			✓							✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓								✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat			✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Bunga Indrani
 UMUR : 15
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : Gawai

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli		✓				✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓						✓			
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓					✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓					✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus		✓				✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	✓						✓			
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓				✓				
12	waktu menunggu di halte bus			✓				✓			

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓							✓		
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓							✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓							✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang			✓					✓	✓	
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang		✓						✓		
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓							✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓						✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang					✓			✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓							✓		
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas		✓						✓		
23	informasi halte yang akan dilewati	✓							✓		
24	Kenyamanan pada saat naik turun bus		✓						✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat		✓						✓		

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Nita Kumala Putri

UMUR : 28

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LEAKT

PEKERJAAN : Spg

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓						✓			
2	AC di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓					✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓					✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓					✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	✓					✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓					✓				
12	waktu menunggu di halte bus	✓					✓				

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓						✓			
responsiveness/ketanggapan											
14	kemampuan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓						✓			
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓						✓			
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	✓						✓			
17	tanggapan jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	✓						✓			
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓						✓			
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓						✓			
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	✓						✓			
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓						✓			
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	✓						✓			
23	informasi halte yang akan dilewati	✓						✓			
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓						✓			
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓						✓			
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓						✓			

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Nita Kumala Fan
 UMUR : 28
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : Spg

Kuisiner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisiner yang terlampir. Isilah kuisiner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓						✓			
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓					✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓					✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓					✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	✓					✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓					✓				
12	waktu menunggu di halte bus	✓					✓				

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓					✓				
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓					✓				
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓					✓				
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	✓					✓				
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	✓					✓				
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓					✓				
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	✓					✓				
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓					✓				
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	✓					✓				
23	informasi halte yang akan dilewati	✓					✓				
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓					✓				
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Sri Lestari
 UMUR : 46
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI
 PEKERJAAN : ART

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran	✓					✓				
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang	✓					✓				
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓					✓				
7	papan informasi di bus trans metro deli	✓					✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓					✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus	✓					✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya	✓					✓				
12	waktu menunggu di halte bus	✓					✓				

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus	✓					✓				
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan	✓					✓				
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang	✓					✓				
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang	✓					✓				
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang	✓					✓				
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang	✓					✓				
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang	✓					✓				
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang	✓					✓				
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas	✓					✓				
23	informasi halte yang akan dilewati	✓					✓				
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓					✓				
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

NAMA : Caklin Anakarya
 UMUR : 27
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN/LAKI-
 PEKERJAAN : Wiraswasta

Kuisisioner ini ditujukan bagi para penumpang Bus Trans Metro Deli, khususnya penumpang Bus Trans Metro deli Medan Sunggal ke Lapangan Merdeka, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuisisioner yang terlampir. Isilah kuisisioner ini dengan cara mencentang (✓) dibagian pilihan jawaban yang hendak dipilih.

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

no	pernyataan	tingkat kinerja					tingkat harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
tangible / bukti fisik											
1	kenyamanan dan kebersihan halte bus trans metro deli	✓					✓				
2	AC di dalam bus trans meto deli	✓					✓				
3	handstand di dalam bus trans metro deli	✓					✓				
4	kemudahan dalam metode pembayaran		✓					✓			
5	kursi khusus disabilitas bagi penumpang		✓					✓			
6	penampilan petugas bus trans metro deli	✓						✓			
7	papan informasi di bus trans metro deli		✓				✓				
reliability/keandalan											
8	harga tarif bus trans metro deli yang sudah ditentui rute bus	✓					✓				
9	kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus			✓			✓				
10	kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓						✓			
11	kemudahan memperoleh informasi rute selanjutnya		✓				✓	✓			
12	waktu menunggu di halte bus		✓				✓				

13	kemampuan bus dalam ketepatan ke halte bus		✓						✓		
responsiveness/ketanggapan											
14	kemauan petugas dalam menyediakan pelayanan		✓						✓		
15	kemampuan petugas dalam merespon keluhan penumpang		✓						✓		
16	kemampuan petugas dalam menerima saran dari penumpang		✓						✓		
17	tanggung jawab petugas dalam hal melayani /membantu penumpang		✓						✓		
empathy/empati											
18	petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓							✓		
19	pemahaman petugas atas kebutuhan pada penumpang		✓						✓		
20	kemampuan halte dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang		✓						✓		
21	kejujuran dan kesabaran petugas terhadap penumpang		✓						✓		
assurance/jaminan											
22	keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas		✓						✓		
23	informasi halte yang akan dilewati		✓						✓		
24	Kenyamanan pada saat naik-turun bus	✓							✓		
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓						✓		
26	Ketersediaan peralatan situasi darurat		✓						✓		

Tabel L.kesuluruhan Responden Tingkat Kinerja

responden	Tingkat Kinerja													
	TK1	TK2	TK3	TK4	TK5	TK6	TK7	TK8	TK9	TK10	TK11	TK12	TK13	TK14
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
6	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3
8	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
9	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
17	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
18	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	3
25	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
26	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
27	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
29	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
30	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5
31	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5
32	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	2	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5
39	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4
41	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
42	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4
45	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5
46	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4
48	4	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
50	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4

responder	Tingkat Kinerja											
	TK15	TK16	TK17	TK18	TK19	TK20	TK21	TK22	TK23	TK24	TK25	TK26
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
6	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
9	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
12	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
18	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4
22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
25	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
26	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
27	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
31	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
42	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
44	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4
45	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
49	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5
50	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5

Tabel L.kesuluruhan Responden Tingkat Harapan

responden	Tingkat Harapan												
	TH1	TH2	TH3	TH4	TH5	TH6	TH7	TH8	TH9	TH10	TH11	TH12	TH13
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
6	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
7	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
11	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
14	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
15	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
17	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
28	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5
30	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
33	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
35	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
36	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
37	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
38	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4
39	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
44	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
45	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
46	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
47	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
48	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
49	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4

responden	Tingkat Harapan												
	TH14	TH15	TH16	TH17	TH18	TH19	TH20	TH21	TH22	TH23	TH24	TH25	TH26
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
7	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
9	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
11	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
13	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5
14	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
15	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4
16	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
20	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4
23	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
25	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
26	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
28	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
29	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
30	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4
31	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
34	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
35	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
38	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
39	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
44	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



INFORMASI PRIBADI

Nama	: M.Hasan Raja Nasution
Tempat/Tanggal Lahir	: Stabat Lama/7 Juni 1999
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Alamat Sekarang	: JL. KH.Zainul Arifin Stabat Lama No.203
Agama	: Islam
No Hp	: 0822-7973-0667
NPM	: 1707210164
Fakultas	: Teknik
Jurusan	: Teknik Sipil
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Alamat Perguruan	: Jl. Kapten Muctar Basri No.3, Medan 20238

RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar (SD)	: SDN 050656 Stabat
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	: Pesantren Raudhatul Hasanah Medan
Sekolah Menengah Atas (SMA)	: SMA Al-Azhar Medan