

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Umum

Dalam penulisan tugas akhir ini, hal utama yang akan dibahas adalah mengenai kepuasan penumpang angkutan umum antar kota dan antar provinsi. Tingkat kepuasan penumpang merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam angkutan umum untuk membedakan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Perusahaan pasti mempunyai tujuan untuk memenuhi tingkat kepuasan terhadap konsumen. Demi terwujudnya tingkat kepuasan terhadap konsumen, maka perusahaan harus memperhatikan beberapa hal seperti tingkat pelayanan dan kualitas pelayanan. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan:

1. Kapasitas

Kapasitas menyatakan tentang suatu ukuran yang dapat menampung sesuatu seperti barang yang mati maupun hidup. Peningkatan kapasitas biasanya dilakukan dengan memperbesar ukuran, mempercepat perpindahan, merapatkan penumpang, namun ada batasan-batasan yang harus diperhatikan yaitu keterbatasan ruang gerak yang ada, keselamatan, kenyamanan, dan lain-lain.

2. Aksebilitas

Aksebilitas menyatakan tentang kemudahan orang dalam menggunakan suatu sarana transportasi tertentu dan bisa berupa fungsi dari jarak maupun waktu.

Suatu sistem transportasi sebaiknya bisa diakses secara mudah dari berbagai tempat dan pada setiap saat untuk mendorong orang menggunakannya dengan mudah.

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

1. Keselamatan

Keselamatan sangat erat kaitannya dengan masalah kecelakaan. Keselamatan harus ditingkatkan demi tercapainya kepuasan terhadap konsumennya, dengan cara meningkatkan atau memperketat peraturan keselamatan dan keamanan yang tinggi.

2. Keandalan

Keandalan berhubungan dengan ketepatan waktu dan jaminan untuk sampai di tempat tujuan.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemudahan yang ada dalam mengubah segala sesuatu sebagai akibat adanya kejadian yang berubah tidak sesuai dengan yang direncanakan.

4. Kenyamanan

Kenyamanan biasanya diukur dari segi tata letak tempat duduk, sistem pengaliran udara, ketersediaan fasilitas khusus, waktu operasional, dan lain-lain.

5. Kecepatan

Kecepatan merupakan faktor yang sangat penting dengan efisiensi sistem transportasi. Pada prinsipnya pengguna transportasi menginginkan kecepatan

yang tinggi, sehingga dapat diperoleh efisiensi waktu yang sangat tinggi pula, namun hal tersebut dibatasi oleh masalah keselamatan.

6. Dampak

Dampak sangat beragam jenisnya, mulai dari dampak lingkungan sampai dengan dampak sosial yang dapat ditimbulkan dengan adanya suatu operasi lalu lintas, serta konsumsi energi yang dibutuhkan.

Metode dengan mengukur kepuasan penumpang yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah survey kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

3.2 Sampel

Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Menurut kamus riset karangan Komaruddin (1984) dalam Mardalis (2002) yang dimaksud dengan populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Kasus tersebut dapat berupa orang, barang, binatang, hal atau peristiwa. Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Yogyakarta yang menggunakan transportasi bus *single high deck* dari Yogyakarta menuju Cilacap dan Yogyakarta menuju Purwokerto.

Untuk itu sampel yang akan diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Makin besar tingkat kesalahan, maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka

akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Sugiyono, 2009).

Saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel tiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable yang diteliti, misalnya variabel penelitian 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

Untuk menentukan sampel sebenarnya yang menyatakan bahwa semakin besar sampel akan semakin memberikan hasil yang lebih akurat. Ukuran sampel yang akan diambil sesuai dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \dots\dots\dots 3.1$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

3.3 Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan tingkat/derajat untuk mana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana skala mengukur apa yang seharusnya diukur (Supranto, 2001, dalam Robed M., 2012).

Data dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Setelah semua butir pertanyaan dinyatakan valid maka uji selanjutnya adalah menguji reliabilitas kuisisioner tersebut (Pratisto, 2004).

Reliabilitas/keandalan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak (*free from random error variance*). Kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran. Apabila kita menginginkan bahwa skor/nilai dari kuisisioner dapat mencerminkan dimensi kepuasan secara andal (*reliability*), kita harus menghendaki kuisisioner menunjukkan keandalan yang tinggi (*high reliability*) (Supranto, 2001).

Ada dua manfaat dalam memiliki skala dengan keandalan tinggi (*high reliability*), yaitu:

1. Dapat membedakan antara berbagai tingkat kepuasan lebih baik daripada skala dengan keandalan rendah.
2. Besar kemungkinan bahwa kita akan menemukan hubungan yang signifikan (sangat berarti) antara variabel yang sebenarnya memang terkait satu sama lain (berkorelasi).

Rumus korelasi “*pearson-r*” sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots 3.2$$

Keterangan : r = *pearson-r*

x = skor tiap variabel x

y = skor tiap variabel y

n = jumlah responden x dan y yang mengisi kuisisioner

Untuk menguji *reliabilitas* instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Perhitungan menggunakan rumus alpha diuraikan sebagai berikut :

1. Mencari harga-harga *varian* setiap item

$$\sigma_{b^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.3$$

Keterangan : σ_{b^2} = *varian* butir setiap item

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat jawaban responden pada setiap varians

$(\sum X)^2$ = jumlah kuadrat skor seluruh responden dari setiap item

N = jumlah responden uji coba

2. Mencari *varians* total

$$\sum \sigma_{t^2} = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.4$$

Keterangan : $\sum \sigma_{t^2}$ = *varians* total

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total dari setiap responden

$(\sum Y)^2$ = jumlah kuadrat seluruh skor total dari setiap responden

N = jumlah responden uji coba

3. Rumus alpha

$$r^{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots 3.5$$

Keterangan : r^{11} = reliabilitas

k = banyaknya butir item

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians item

σ_t^2 = varians total

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1997 dalam artikel mereka “*Importance-Performance Analysis*”. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kenyataan perusahaan (*perceives performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance Performance Matrix*. *Matrix* ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu, *matrix* ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya (Chandra, Tjiptono, 2011)

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2011)

Dalam penelitian ini, langkah pertama yang akan dilakukan adalah dengan mengidentifikasi atribut-atribut fasilitas angkutan umum yang mempengaruhi kepuasan penumpang, mengkaji tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas yang ada agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang. Dari uraian yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka, maka landasan teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan yang akan dianalisis adalah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal ini adalah penumpang angkutan umum bus *single high deck*.
2. Untuk mengukur kepuasan penumpang angkutan umum dapat menggunakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan berdasarkan parameter analisisnya.
3. Analisis yang digunakan adalah:

Skala yang penilaian atas persepsi kinerja dan kepentingan pengukuran skala likert 5 tingkat, dengan maksud skala dan bobot sebagaimana yang dikemukakan oleh Supranto, (2001).

Kelima penilaian tersebut kemudian diberikan lima penilaian dengan bobot masing-masing sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat puas dan sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban puas dan penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup puas dan cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang puas dan kurang penting diberi bobot 2.

e. Jawaban tidak puas dan tidak penting diberi bobot 1.

Berdasarkan dari hasil penelitian tingkat kepuasan dengan bobot yang didapatkan, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Dari tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan ukuran prioritas peningkatan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang, dan untuk lebih jelasnya mengenai skor serta kategori penilaian dapat dilihat pada table 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1 Skor dan Nilai Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel Kualitas Pelayanan	Skor Penilaian	Keterangan
1. Tingkat Kinerja	1). 1,0 - 1,9	Tidak Baik (TB)
	2). 2,0 - 2,9	Kurang Baik (KB)
	3). 3,0 - 3,9	Cukup Baik (CB)
	4). 4,0 - 4,9	Baik (B)
	5). 5,0	Sangat Baik (SB)
2. Tingkat Harapan	1). 1,0 - 1,9	Tidak Penting (TP)
	2). 2,0 - 2,9	Kurang Penting (KP)
	3). 3,0 - 3,9	Cukup Penting (CP)
	4). 4,0 - 4,9	Penting(P)
	5). 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber : Hapsari, (2009) dalam Rumkorem E., (2014)

Dalam metode ini tingkat kesesuaian adalah perbandingan skor kenyataan/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001).

Penelitian yang menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana sumbu

mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \dots\dots\dots 3.6$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian pelaksanaan/kepuasan angkutan

Yi = skor penilaian kepentingan/harapan bagi kepuasan penumpang

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots 3.7$$

Keterangan :

\bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur- unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius
(Sumber : Supranto, 1997)

Keterangan :

a. Kuadran I

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

b. Kuadran II

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakn perusahaan, untuk itu wajib mempertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

c. Kuadran III

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan-perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting atau kurang memuaskan.

d. Kuadran IV

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

