

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Umum

Hal utama yang menjadi pembahasan pada penulisan Tugas Akhir ini merupakan tingkat kepuasan pengguna angkutan umum taksi *online* dan taksi konvensional yang ada di Yogyakarta. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan sistem pelayanan. Pada Peraturan Menteri nomor 46 tahun 2014 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan umum taksi meliputi:

1. Keamanan.
2. Keselamatan.
3. Kenyamanan.
4. Keterjangkauan.
5. Kesetaraan.
6. Keteraturan.

Enam hal yang tercantum dalam Peraturan Menteri nomor 46 tahun 2014 tersebut dapat dijadikan tolok ukur untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna maupun kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan taksi yang ada di daerah Yogyakarta.

Apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan melebihi harapan seseorang maka akan membuat perasaan seseorang menjadi lebih puas. Harapan bisa dapat berupa keinginan seseorang yang dapat membuat seseorang menjadi lebih senang dan lebih puas terhadap yang diinginkannya. Harapan terbentuk dari pengalaman masa lalu, pendapat orang lain maupun janji-janji yang diberikan kepada pengguna. Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau perusahaan taksi harus yang berkualitas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku agar pengguna merasa aman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dirasa berlebihan dan dinilai tidak penting oleh pengguna, maka akan membuat perasaan pengguna menjadi tidak senang atau tidak puas. Pada penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna atau dirasa kurang memuaskan, maka metode yang tepat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada Tugas Akhir ini yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk di Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Tujuan dari penentuan sampel yaitu untuk memperoleh keterangan mengenai obyek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi. Menurut Guilford (1987) dalam Supranto (1997), dimana semakin besar sampel akan memberikan hasil yang akurat. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots 3-1$$

$$n = \frac{3.587.921}{1+(3.587.921 \times 0,1^2)} = 99,997 = 100$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan 10%

Penelitian ini dilakukan pada 100 responden yang dibagi menurut status yang telah ditentukan. Status tersebut meliputi wisatawan dengan jumlah responden 33, pegawai dengan jumlah responden 33, dan mahasiswa dengan jumlah responden 34.

3.3. Teori Kuesioner

3.3.1. Uji validitas

Menurut Supranto (2001) validitas berfungsi 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. Menurut Ghazali (2011) data dapat dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ nilai r tabel. Menurut Arikunto (2010) rumus korelasi *product moment* untuk mencari nilai r hitung sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots 3-2$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah responden

$\sum x$ = Jumlah skor variabel X (skor item)

$\sum x^2$ = Jumlah skor kuadrat variabel X

$\sum y$ = Jumlah skor variabel Y (total skor seluruh item)

$\sum y^2$ = Jumlah skor kuadrat variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian variabel X dengan variabel Y

3.3.2. Uji reliabilitas

Menurut Supranto (2001) menyatakan 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

kuesioner dapat mencerminkan dimensi kepuasan secara andal (*reliability*), kita harus menghendaki kuesioner menunjukkan keandalan yang tinggi (*high reliability*). Menurut Sugiyono (2012) kategori koefisien reliabilitas dibedakan menjadi:

Tabel 3.1 Kategori Koefisien Reliabilitas

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2012.

Menurut Ghozali (2011) suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alfa* lebih dari atau sama dengan 0,7.

Pada penelitian ini untuk menghitung koefisien reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alfa*. Menurut Arikunto (2010) perhitungan dengan metode *Cronbach Alfa* menggunakan rumus sebagai berikut:

1. Mencari harga-harga varians setiap item:

$$\sigma_{b^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3-3$$

Keterangan:

σ_{b^2} = Varians 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

2. Mencari varians total:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3-4$$

Keterangan:

σ_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 *Cronbach Alfa*:

$$r^{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots 3-5$$

Keterangan:

r^{11} = Koefisien reliabilitas

k = Banyaknya butir item

$\sum \sigma_b^2$ = Skor total varians butir setiap item

σ_t^2 = Varians total

3.4. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James (1997). Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut dan kinerja perusahaan. Metode ini mempunyai fungsi utama yaitu

untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, serta untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna perlu ditingkatkan atau dikurangi karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada penelitian ini untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan taksi *online* dan taksi konvensional di Yogyakarta. Menurut Sugiyono (2012) untuk mengukur variabel penelitian seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan menggunakan skala *likert*. Pada penelitian ini skala *likert* yang digunakan terdapat lima jawaban. Lima jawaban tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Tingkat Pelayanan	Bobot Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.4.1. Tingkat kesesuaian

Dari skor tingkat kepuasan dan tingkat harapan didapatkan tingkat kesesuaian, dimana tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor tingkat kepuasan dan skor tingkat harapan pengguna untuk menentukan ukuran prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Menurut Riduwan (2007) mengenai skor serta kategori penilaian dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Persentase Tingkat Kesesuaian

Tki (%)	Keterangan
0% - 20%	Tidak Memuaskan
21% - 40%	Kurang Memuaskan
41% - 60%	Cukup Memuaskan
61% - 80%	Memuaskan
81% - 100%	Sangat Memuaskan

Sumber: Riduwan, 2007.

Keterangan:

Tki = Persentase tingkat kesesuaian/tingkat kualitas pelayanan

Menurut Supranto (2006) untuk mengetahui tingkat kesesuaian dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots\dots\dots 3-6$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kepuasan angkutan umum atribut ke-i

Yi = Skor penilaian tingkat harapan angkutan umum atribut ke-i

3.4.2. Diagram kartesius

Diagram kartesius berfungsi untuk memetakan skor yang telah didapat antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan pengguna terhadap beberapa atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini dalam menganalisis data yang dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius. Pada diagram kartesius ini terdapat dua buah variabel, yaitu variabel X dan variabel Y, dimana variabel X merupakan tingkat

kepuasan pengguna dan variabel Y merupakan tingkat harapan pengguna terhadap taksi yang digunakan.

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada sumbu X dan sumbu Y. Untuk menganalisis data dengan menggunakan diagram kartesius, langkah awal yang harus dilakukan yaitu dengan menghitung rata-rata skor tingkat kepuasan dan skor tingkat harapan untuk setiap atribut/ pernyataan terlebih dahulu. Menurut Supranto (2006) rumus untuk mencari nilai rata-rata yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots 3-7$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots 3-8$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata penilaian tingkat kepuasan atribut ke-i

\bar{Y} = Skor rata-rata penilaian tingkat harapan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Setelah mendapatkan skor rata-rata tiap atribut pada tingkat kepuasan (\bar{X}) dan tingkat harapan (\bar{Y}), kemudian skor-skor tersebut diplot dalam diagram kartesius, dimana nilai \bar{X} memotong tegak lurus pada garis horizontal dan nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal.

Sedangkan untuk menentukan garis perpotongan pada diagram kartesius, langkah pertama yaitu dengan mencari nilai rata-rata dari skor total nilai \bar{X} dan nilai \bar{Y} , sehingga didapat nilai $\bar{\bar{X}}$ dan nilai $\bar{\bar{Y}}$. Nilai $\bar{\bar{X}}$ memotong tegak lurus pada sumbu horizontal dan nilai $\bar{\bar{Y}}$ memotong tegak lurus pada sumbu vertikal.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius
(Sumber: Supranto, 2006)

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I (prioritas utama)

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

2. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Memajukan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran III (prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksananya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran IV (berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. (Supranto, 2006).

