

KARYA TULIS ILMIAH
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
BUS KOPATA
(Koperasi Pengusaha Angkutan Yogyakarta)



Disusun Oleh :

Marcelinus Sufmartono Mega

05 10 02898 / Sosiologi

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2010

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BUS KOPATA
(Koperasi Pengusaha Angkutan Yogyakarta)**


**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
dalam Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Oleh :

Marcelinus Sufmartono Mega

05 10 02898 / Sosiologi

Menyetujui



Dra. E. Yuningtyas S., M.Si.

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Sosiologi dalam Sidang Karya Tulis Ilmiah
yang diselenggarakan pada :

Hari/tanggal : Jumat, 22 Oktober 2010

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt. 1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Tim Penguji

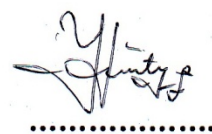
Dra. Lucinda, M. Lett.

Penguji Utama



Dra. E. Yuningtyas S., M.Si.

Penguji I



St. Nindito, S.Sos., M.Si.

Penguji II



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marcelinus Sufmartono Mega

Nim : 05 10 02898

Program Studi : Sosiologi

Judul Karya Tulis : Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus KOPATA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan Karya Tulis Tugas Akhir saya secara orisinal dan otentik.

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

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, Oktober 2010

Saya yang menyatakan,



(Marcelinus Sufmartono Mega)

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan
kepada :*

Keluarga Kudus,

yang telah menjaga dan mendampingi selama ini

Bapak Bartholomeus Mega dan Mama Maryone Piga Mada,

untuk semua Do'a, Cinta, Kasih Sayang, dan Pengorbanannya

Kakek Titus Ora Woda (Alm) dan Nenek Kathrina Delo

Almh. Nenek Regina Gah

Kak Adrianus Titus Ora Woda dan Adik Peter Gusphiton

Mega,

semoga apa yang kita Cinta-Citakan dapat tercapai

Kaka Aona Paun dan Keponakanku Yulius Roman Mega,

untuk semua Support Moril dan Material

Nona Neni Yuniarti Bora,

buat semua Do'a, Kasih Sayang, dan Dukungannya

HALAMAN MOTTO

“Apa yang kamu lakukan sekarang,
itulah bayangan masa depanmu”

“Sesungguhnya kesuksesan sejati adalah ketika
kamu bermanfaat bagi orang lain”

“Fear Nothing, We Are Born To Be A
Winner!”

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya yang telah memelihara dan membimbing saya sampai saat ini sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BUS KOPATA**” Diajukan untuk Memperoleh gelar Sarjana Sosiologi Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, banyak pengalaman berharga yang penulis dapatkan baik yang berhubungan langsung dengan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini maupun hal lain diluar penulisan, suka maupun duka.

Selama ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menghanturkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Mama Bartholomeus Mega dan Maryone Piga Mada, atas doa, cinta, kasih sayang, dan nasehat untuk setiap perjalanan hidup yang saya lalui sehingga saya bisa merasakan indahnya menjadi mahasiswa.
2. Bapak Drs. Lukas Supyanto Ispandriarno, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Andreas A. Susanto, MS., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Ibu Dra. E. Yuningtyas S., M.Si., dosen pembimbing yang teramat sabar dalam membimbing penulis menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Betapa bimbingan dari Beliau telah menyadarkan penulis akan pentingnya penguasaan metode kuantitatif.
5. Ibu Dra. Lucinda, M.Lett., dosen penguji I yang telah berkenan untuk menguji dan memberikan masukan bagi penulis dalam Karya Tulis Ilmiah.
6. Bapak St. Nindito, S.Sos, M.Si., dosen penguji II yang telah berkenan untuk menguji dan memberikan masukan bagi penulis dalam Karya Tulis Ilmiah.
7. Para dosen Program Studi Sosiologi dan Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, atas bekal ilmu yang telah kalian berikan.
8. Semua karyawan tata usaha dan perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, atas keramahan yang telah diberikan selama ini.
9. Bapak Ir. F. Harmanto Djokowahjono, MT., Bapak Drs. H. Widodo M, MM., Bapak Rahmat, Bapak Kasih, Mbak Rini, Mbak Lala, dan semua karyawan Koperasi Pengusaha Angkutan Yogyakarta, atas kepercayaan dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis bisa melaksanakan *internship*.
10. AB 3427 KZ, yang selalu setia menemani penulis kemanapun selama masa perjuangan di Kota Gudeg Jogja

11. Ka Adi Woda, ka Ilon Paun, dan adik Bungsu Mega, atas doa dan kasih sayang kalian bertiga, “terlebih uangnya”. Juga buat keponakanku Yulius Roman Mega “Oto Tuyuk” yang selalu membuatku ingin cepat pulang kampung tercinta Sumba Barat-NTT.
12. Nona Neni Yuniarti Bora, atas doa, kasih sayang, nasehat, semangat, dan dukungan yang telah diberikan.
13. Bapak Mama Ama Moto dan Ina Moto, atas doa dan nasehatnya.
14. Kakak Gusti, adik Ince, Albina, Ma’a, dan Dani, terima kasih atas doa dan segalanya.
15. Kakak Ansel “love”, Kakak Meki “kopi djarum” dan Bapa Rofin “jenggot”, nasehat dan dukungannya masih selalu diharapkan..
16. Teman seperjuangan Sosiologi 2005, Adelin, Adin, Cindy, Tia yang selalu meng-up date gosip, Fred, Guido, Rio, Panji, Anto, Saldi, Tantri, Riska, dan teman-teman lainnya yang selalu mewarnai pertemanan dengan humor.
17. Teman-teman seperjuangan di Kota Gudeg Jogja, Mas Yules “celana terbalik”, Mas Junaidin “berlutut”, Mas Mekos “jagung bunga”, Mba’ Yeni “pawang”, Mas Jefri “palang”, Teves ”cedera hati”, Mas Bobi “sudah mandi?”, Pa’De “osha”, Ardy “nana”, Erin “iting”, Mas Mikku “pisang goreng”, Sius “pace besar”, Indri “mace besar”, Ventura “konslet”, Machi ”udang”, Ate “bokong”, Erik “sembilan setengah”, Ave “afgan”, Ade “limbat”, Andre “pak guru”, Mas Ari ”berotot” Enga, Mas Alvi “satria baja hitam” Kapitan, Apartemen 221, KBS

Jogja, KMKS Jogja, Gailar crew, nusantara, Absolut, dan Kelompok Pemuda Rantau Maguwo “Keparatmu”.

18. Tk. Santa Ana Waikabubak, SD. Katholik Waikabubak, dan SMA. Kristen Waikabubak, karena kalian penulis bisa sampai ke tahap perguruan tinggi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
19. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala saran dan masukan sangat diharapkan agar karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Yogyakarta, 29 Oktober

2010

(Marcelinus Sufmartono Mega)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
LAMPIRAN	xxiv
ABSTRAK	xxv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN	6
E. BATASAN MASALAH	7
F. KERANGKA KONSEP	8
1. PELAYANAN	8
2. KEPUASAN PELANGGAN	13
G. METODE PENELITIAN	16
1. JENIS PENELITIAN	16
2. LOKASI PENELITIAN	17
3. OBYEK PENELITIAN	17
4. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	17
5. METODE PENGUMPULAN DATA	18

6. METODE ANALISIS DATA	19
-------------------------------	----

BAB II GAMBARAN UMUM WILAYAH DAN ORGANISASI

PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	20
1. KONDISI GEOGRAFIS KOTA YOGYAKARTA	20
2. KONDISI DEMOGRAFIS KOTA YOGYAKARTA	22
3. KOTA YOGYAKARTA SEBAGAI KOTA PENDIDIKAN	23
B. GAMBARAN ORGANISASI PENELITIAN	24
1. SEJARAH SINGKAT DAN PERKEMBANGANNYA	24
2. STRUKTUR ORGANISASI KOPATA	26
3. PERSYARATAN KEANGGOTAAN DAN TATA TERTIB AWAK BUS KOPATA	30
4. JALUR BUS KOPATA	31
5. LAIN-LAIN	33

BAB III PEMBAHASAN

A. IDENTITAS RESPONDEN	35
1. BERDASARKAN USIA	35
2. BERDASARKAN JENIS KELAMIN	36
3. BERDASARKAN PEKERJAAN	36
4. BERDASARKAN PENDIDIKAN	37
B. TANGGAPAN RESPONDEN	38
1. <i>Reliability</i> atau keandalan	39
2. <i>Responsiveness</i> atau cepat tanggap	56
3. <i>Assurance</i> atau keyakinan	73
4. <i>Empathy</i> atau empati	90
5. <i>Tangibles</i> atau berwujud	108

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	133
B. SARAN	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 3. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 3. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 3. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 3. 5 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Ketepatan Keberangkatan dan Waktu Tiba	39
Tabel 3. 5.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Ketepatan Keberangkatan dan Waktu Tiba Berdasarkan Usia	40
Tabel 3. 5. 2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Ketepatan Keberangkatan dan Waktu Tiba Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 3. 5. 3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Ketepatan Keberangkatan dan Waktu Tiba Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 3. 5. 4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Ketepatan Keberangkatan dan Waktu Tiba Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 3. 6 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Mengikuti Rute Perjalanan yang Tersedia	44
Tabel 3. 6. 1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Mengikuti Rute Perjalanan yang Tersedia Berdasarkan Usia	45
Tabel 3. 6. 2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Mengikuti Rute Perjalanan yang Tersedia Berdasarkan Jenis Kelamin	45

Tabel 3. 6. 3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Mengikuti Rute Perjalanan yang Tersedia Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 3. 6. 4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Mengikuti Rute Perjalanan yang Tersedia Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 3. 7 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kejujuran Kru Bus Dalam Menarik Biaya Sesuai Ketentuan yang Berlaku	49
Tabel 3. 7. 1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kejujuran Kru Bus Dalam Menarik Biaya Sesuai Ketentuan yang Berlaku Berdasarkan Usia	50
Tabel 3. 7. 2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kejujuran Kru Bus Dalam Menarik Biaya Sesuai Ketentuan yang Berlaku Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 3. 7. 3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kejujuran Kru Bus Dalam Menarik Biaya Sesuai Ketentuan yang Berlaku Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 3. 7. 4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kejujuran Kru Bus Dalam Menarik Biaya Sesuai Ketentuan yang Berlaku Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 3. 8 Distribusi Responden Berdasarkan Skor yang Dicapai Untuk Variabel <i>Reliability</i>	55

Tabel 3. 9 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus

Memberikan Informasi yang Jujur, Jelas, dan Akurat

Tabel 3.9.1	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Memberikan Informasi yang Jelas, Jujur, dan Akurat Berdasarkan Usia	57
Tabel 3.9.2	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Memberikan Informasi yang Jelas, Jujur, dan Akurat Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 3.9.3	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Memberikan Informasi yang Jelas, Jujur, dan Akurat Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 3.9.4	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Memberikan Informasi yang Jelas, Jujur, dan Akurat Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 3. 10	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Masalah yang Timbul	61
Tabel 3.10.1	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Masalah yang Timbul Berdasarkan Usia	62
Tabel 3.10.2	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Masalah yang Timbul Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 3.10.3	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Masalah yang Timbul Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 3.10.4	Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Masalah yang Timbul Berdasarkan Pendidikan	64

Tabel 3. 11 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Penumpang	
Tabel 3.11.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Penumpang Berdasarkan Usia	68
Tabel 3.11.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 3.11.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 3.11.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Penumpang Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 3. 12 Distribusi Responden Berdasarkan Skor yang Dicapai Untuk Variabel <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 3. 13 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Melakukan Komunikasi yang Efektif Dengan Penumpang	74
Tabel 3.13.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Melakukan Komunikasi yang Efektif Dengan Penumpang Berdasarkan Usia	75
Tabel 3.13.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Melakukan Komunikasi yang Efektif Dengan Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 3.13.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Melakukan Komunikasi yang Efektif Dengan Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 3.13.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai	

Melakukan Komunikasi yang Efektif Dengan Penumpang Berdasarkan Pendidikan	76
Tabel 3. 14 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Pelayanan yang Ramah Dan Sopan	79
Tabel 3.14.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Pelayanan yang Ramah Dan Sopan Berdasarkan Usia	80
Tabel 3.14.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Pelayanan yang Ramah Dan Sopan Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 3.14.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Pelayanan yang Ramah Dan Sopan Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 3.14.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Pelayanan yang Ramah Dan Sopan Berdasarkan Pendidikan	81
Tabel 3. 15 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Tersedia Perlengkapan P3K, Pemadam Kebakaran, dan Palu Pemecah Kaca	84
Tabel 3.15.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Tersedia Perlengkapan P3K, Pemadam Kebakaran, dan Palu Pemecah Kaca Berdasarkan Usia	85
Tabel 3.15.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Tersedia Perlengkapan P3K, Pemadam Kebakaran, dan Palu Pemecah Kaca Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 3.15.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai	

Tersedia Perlengkapan P3K, Pemadam Kebakaran, dan Palu Pemecah Kaca Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 3.15.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Tersedia Perlengkapan P3K, Pemadam Kebakaran, dan Palu Pemecah Kaca Berdasarkan Pendidikan	86
Tabel 3.16 Distribusi Responden Berdasarkan Skoryang Dicapai Variabel <i>Assurance</i>	90
Tabel 3.17 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Bertanggung Jawab Atas Keamanan dan Kenyamanan Penumpang	91
Tabel 3.17.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Bertanggung Jawab Atas Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Berdasarkan Usia	92
Tabel 3.17.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Bertanggung Jawab Atas Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Tabel 3.17.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Bertanggung Jawab Atas Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	93
Tabel 3.17.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Bertanggung Jawab Atas Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Berdasarkan Pendidikan	93
Tabel 3.18 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Penumpang	96

Tabel 3.18.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Penumpang Berdasarkan Usia	97
Tabel 3.18.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	98
Tabel 3.18.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	98
Tabel 3.18.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Penumpang Berdasarkan Pendidikan	99
Tabel 3.19 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Menaikkan dan Menurunkan Penumpang Ketika Bus Benar-benar Berhenti	102
Tabel 3.19.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Menaikkan dan Menurunkan Penumpang Ketika Bus Benar-benar Berhenti Dengan Baik Berdasarkan Usia	103
Tabel 3.19.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Menaikkan dan Menurunkan Penumpang Ketika Bus Benar-benar Berhenti Dengan Baik Berdasarkan Jenis Kelamin	103
Tabel 3.19.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Menaikkan dan Menurunkan Penumpang Ketika Bus Benar-benar Berhenti Dengan Baik Berdasarkan Pekerjaan	104
Tabel 3.19.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai	

Menaikkan dan Menurunkan Penumpang Ketika Bus Benar-benar Berhenti Dengan Baik Berdasarkan Pendidikan	104
Tabel 3. 20 Distribusi Responden Berdasarkan Skor yang Dicapai Untuk Variabel <i>Empathy</i>	107
Tabel 3. 21 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Dalam Bus	108
Tabel 3.21.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Dalam Bus Berdasarkan Usia	109
Tabel 3.21.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Dalam Bus Berdasarkan Jenis Kelamin	110
Tabel 3.21.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Dalam Bus Berdasarkan Pekerjaan	110
Tabel 3.21.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Dalam Bus Berdasarkan Pendidikan	111
Tabel 3. 22 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Kru Bus	114
Tabel 3.22.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Kru Bus Berdasarkan Usia	115
Tabel 3.22.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Kru Bus Berdasarkan Jenis Kelamin	115
Tabel 3.22.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Kru Bus Berdasarkan Pekerjaan	116

Tabel 3.22.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Kru Bus Berdasarkan Pendidikan	116
Tabel 3. 23 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Penataan Interior yang Baik	119
Tabel 3.23.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Penataan Interior yang Baik Berdasarkan Usia	120
Tabel 3.23.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Penataan Interior yang Baik Berdasarkan Jenis Kelamin	120
Tabel 3.23.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Penataan Interior yang Baik Berdasarkan Pekerjaan	121
Tabel 3.23.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Penataan Interior yang Baik Berdasarkan Pendidikan	121
Tabel 3. 24 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Selalu Menggunakan Pakaian Seragam Dalam Bertugas	124
Tabel 3.24.1 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Selalu Menggunakan Seragam Dalam Bertugas Berdasarkan Usia	125
Tabel 3.24.2 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Selalu Menggunakan Seragam Dalam Bertugas Berdasarkan Jenis Kelamin	125
Tabel 3.24.3 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Selalu Menggunakan Seragam Dalam Bertugas Berdasarkan Pekerjaan	126

Tabel 3.24.4 Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kru Bus Selalu Menggunakan Seragam Dalam Bertugas Berdasarkan Pendidikan	126
Tabel 3. 25 Distribusi Responden Berdasarkan Skor Mengenai Variabel <i>Tangibles</i>	130
Tabel 3. 26 Distribusi Responden Berdasarkan Skor yang Dicapai Untuk Semua Variabel	131



LAMPIRAN

1. KUESIONER
2. HASIL PENGOLAHAN DATA SECARA STATISTIK



ABSTRAKSI

Pentingnya penelitian ini dilaksanakan karena ada fenomena seputar bus KOPATA yang cukup kontradiktif dewasa ini. Disatu sisi pengguna bus KOPATA mengalami penurunan yang signifikan, sedang disisi lain banyak pihak menilai keberadaannya masih tetap perlu dipertahankan. Hal ini mengindikasikan bahwa ada yang kurang dalam pelayanan bus KOPATA selama ini. Konteks kepuasan pelanggan harus menjadi orientasi setiap perusahaan jasa, karena hanya pelanggan yang puas yang akan setia menggunakan jasa perusahaan sedangkan pelanggan yang tidak puas akan beralih ke perusahaan jasa lainnya dan menyebarluaskan ketidakpuasan tersebut. Penelitian ini diarahkan untuk menjawab “Bagaimanakah kepuasan pelanggan atas pelayanan bus KOPATA selama ini?”, sedang tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan bus KOPATA selama ini. Penelitian ini termasuk kategori penelitian deskriptif-kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner berskala Likert kepada 180 responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan tabulasi silang.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dari kelima variabel kualitas pelayanan yang diteliti yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, secara umum responden menyatakan tidak puas. Pada variabel *reliability*, responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah cenderung ke sedang, karena bus KOPATA jarang tepat waktu baik keberangkatan maupun tiba dan kadang tidak mengikuti rute yang telah ditetapkan; sedikit kepuasan responden diperoleh dari tarif yang relatif murah dan pasti. Variabel *responsiveness* menunjukkan responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah cenderung ke sedang, karena bus KOPATA jarang memberikan informasi yang akurat dan lamban dalam menanggapi permasalahan yang timbul. Kebanyakan responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah pada variabel *assurance* dikarenakan kru bus KOPATA jarang berkomunikasi dan bersikap ramah dengan penumpang, dan jarang menyiapkan perlengkapan P3K, pemadam kebakaran dan palu pemecah kaca. Pada variabel *empathy*, kebanyakan responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah akibat kru bus KOPATA jarang memberi perhatian kepada penumpang secara personal, sering menaikkan dan menurunkan penumpang tanpa menunggu bus benar-benar berhenti serta keamanan dan kenyamanan penumpang tidak terjamin. Tingkat kepuasan responden pada variabel *tangibles* rendah, karena bus KOPATA jarang memperhatikan kerapian dan kebersihan dalam bus. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara umum bus KOPATA belum memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen, atau pelayanan bus KOPATA sejauh ini belum berorientasi pada pemenuhan kepuasan pelanggan. Pelayanan seperti ini masih jauh dari yang diharapkan pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Perusahaan Jasa.