

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Kualitas

Menurut Kotler (2005), kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas suatu barang, jasa ataupun pelayanan dinilai bermutu jika memenuhi kepuasan.

3.2. Dimensi kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu :

1. bukti fisik (*tangible*),
2. keandalan (*reliability*),
3. ketanggapan (*responsiveness*),
4. jaminan (*assurance*),
5. empati (*empathy*).

3.3. Kepuasan Penumpang

Menurut Barnes (2003), kepuasan adalah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini adalah suatu bentuk keistimewaan dari barang atau jasa itu sendiri, dalam memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, harga,

kualitas pelayanan, dan kualitas produk menjadi faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Dalam tugas akhir ini metode untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

3.4. Populasi

Menurut Sabar (2007), Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau studi sensus. Pada penelitian ini, yang menjadi populasi yaitu penumpang dari Kapsul Bus Koja Trans koridor 1B rute Terminal Alam Barajo- KFC Sipin kode bus 1 dari rentang waktu Januari-Maret 2020 pada jam operasional 08.00-17.00 sebanyak 175 Penumpang.

3.5. Sampel Penelitian

Menurut Arikunto (2012) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil yang diteliti. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian dari jumlah yang akan diteliti. Kendala tersebut akan terjadi karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang dimiliki peneliti.

Dari buku Roscoe (1982), diberikan saran untuk mendapatkan ukuran sampel dalam penelitian, seperti berikut :

1. ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500,

2. bila sampel dibagi dalam kategori (misal : pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap 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 di teliti,
4. untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam menentukan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla dkk, 1993).

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

Keterangan :

n = *number of samples* (jumlah sampel),

N = *total population* (jumlah seluruh anggota populasi),

e = *error tolerance* (batas toleransi kesalahan).

Dari rumus Slovin tersebut, maka hal yang pertama dilakukan yaitu menentukan batas toleransi yang dinyatakan dalam presentase. Semakin kecil toleransi kesalahan yang digunakan maka akan semakin akurat data yang didapatkan. Dalam hal ini toleransi kesalahan yang digunakan dalam pengambilan sampel sebesar 7%. Berdasarkan data yang ada, jumlah penumpang untuk menaiki kapsul bus Koja Trans koridor 1B di semua koridor yaitu mencapai 150-200 penumpang untuk dihari *weekday*, sedangkan di hari *weekend* mencapai 300-350 penumpang. Kapsul bus Koja Trans koridor 1B

memiliki 13 kursi dan 5 pegangan gantungan tangan untuk penumpang berdiri. Dalam 1 bus memiliki kapasitas 18 penumpang, sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar :

$$n = \frac{175}{1 + (175 \times (0,07)^2)}$$

$$n = \frac{175}{1,8575}$$

$$n = 94,2126514 \approx 94$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang digunakan untuk mewakili dari populasi yang ada yaitu sebanyak 94 orang.

3.6. **Importance Performance Analysis (Analisis Kepentingan Kinerja)**

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang dapat diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan diberbagai perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumen. Perusahaan akan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi dari kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum dapat mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya.

Menurut Martines (2003), *Importance Performance Analysis* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

3.6.1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Metode yang digunakan untuk mendapatkan tingkat kesesuaian yaitu bisa menggunakan IPA, di mana metode deskriptif kualitatif–kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan. Analisis ini berdasarkan hasil penelitian harapan konsumen dan hasil penelitian kerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan dari penilaian tingkat kinerja dengan penilaian tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Suparto (2011).

Dalam penelitian ini terdapat dua variable yang diwakili oleh huruf X dan Y, Keterangan X adalah tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberi kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Untuk mengukur kesesuaian ini digunakan rumus Suparto (2011).

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100 \% \dots\dots\dots (3-2)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden/pelanggan,

$\sum Xi$ = skor penilaian kinerja,

$\sum Yi$ = skor penilaian harapan responden.

3.6.2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah suatu garis/patukan dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah baris yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), X merupakan rata-rata tingkat kinerja yang sesuai dengan kenyataan yang ada, dan Y adalah rata-rata skor yang tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.

Langkah pertama untuk menganalisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata untuk penilaian kepentingan atau harapan disetiap atribut atau pernyataan dengan rumus :

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \\ \bar{Y}_i &= \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}\end{aligned}\dots\dots\dots(3-3)$$

Selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan atau harapan kinerja untuk keseluruhan atribut/pernyataan dengan menggunakan rumus.

$$\begin{aligned}\bar{\bar{X}}_i &= \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \\ \bar{\bar{Y}}_i &= \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}\end{aligned}\dots\dots\dots(3-4)$$

Dimana :

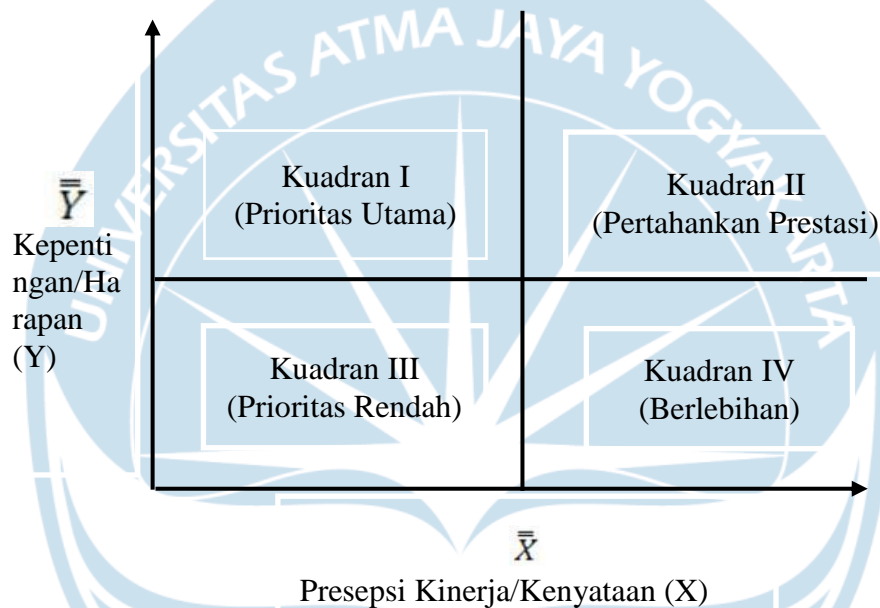
\bar{X}_i = bobot rerata tingkat kinerja atribut/pernyataan ke-i,

\bar{Y}_i = bobot rerata tingkat penilaian kepentingan atribut/pernyataan ke-i,

n = total responden.

Nilai $\bar{\bar{X}}$ ini untuk memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, untuk sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kinerja (X), sedangkan nilai $\bar{\bar{Y}}$ memotong

tegak lurus pada sumbu vertikal, untuk sumbu yang mencerminkan atribut/ Pernyataan dan kepentingan. Setelah mendapatkan bobot kinerja dan kepentingan atribut/ pernyataan serta nilai rata-ratanya, kemudian nilai-nilai tersebut dimasukkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Diagram ini terdiri atas empat kuadran Supranto (2006), yaitu:

a) kuadran I (prioritas utama)

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

b) kuadran II (pertahankan prestasi)

menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan sehingga wajib untuk di pertahankan, dianggap sangat penting, dan sangat memuaskan,

c) kuadran III (prioritas rendah)

menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaanya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan,

d) kuadran IV (berlebihan)

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

