

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Data Penelitian

Data pada penelitian ini melingkupi beberapa bentuk informasi yang di dapat langsung oleh responden melalui kuesioner yang telah disebarakan. Data-data tersebut antara lain adalah karakteristik responden dan mengenai kelayakan Si Benteng sebagai moda transportasi kota. Data-data tersebut kemudian akan di cocokan dengan kondisi asli di lapangan, data-data yang diperoleh bukan merupakan suatu jawaban benar atau salah melainkan suatu pernyataan yang menggambarkan persepsi atau penilaian terhadap suatu kejadian atau fenomena.

5.1.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini kuesioner disebarakan kepada pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Jumlah yang diperoleh untuk memenuhi uji kecukupan data sebanyak 151 responden. Data-data tersebut antara lain usia, jenis kelamin, pendidikan, frekuensi perjalanan selama satu minggu, dan tujuan perjalanannya. Berikut merupakan karakteristik responden pada penelitian ini:

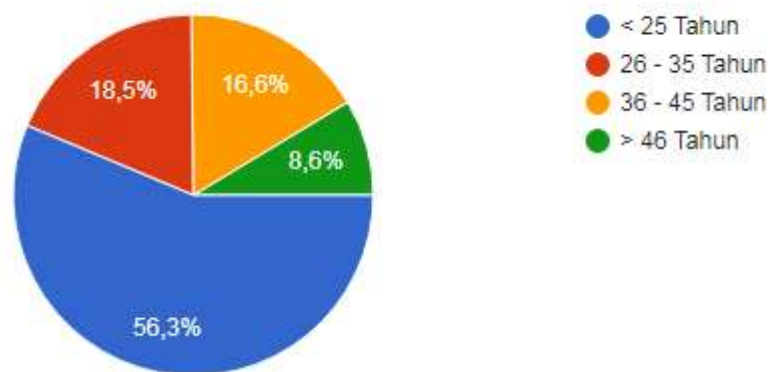
a. Usia

Karakteristik yang pertama kali harus diketahui adalah usia, tujuan mengetahui karakteristik ini adalah mengetahui usia pengguna Si Benteng yang akan mempengaruhi sikap pengguna Si Benteng menanggapi kebijakan yang berlaku. Berdasarkan Tabel 5.1 dan Gambar 5.1 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Si Benteng berusia produktif sebesar 56,3%, sehingga perlu mensosialisasikan dan mengedukasikan menggunakan media *digital* karena pada usia ini sangat giat menggunakan media sosial. Dengan perolehan data sebagai berikut:

Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Usia Responden		
Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentasi (%)
< 25	85	56,3
26 – 35	28	18,5
36 – 45	25	16,6
> 46	13	8,6
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

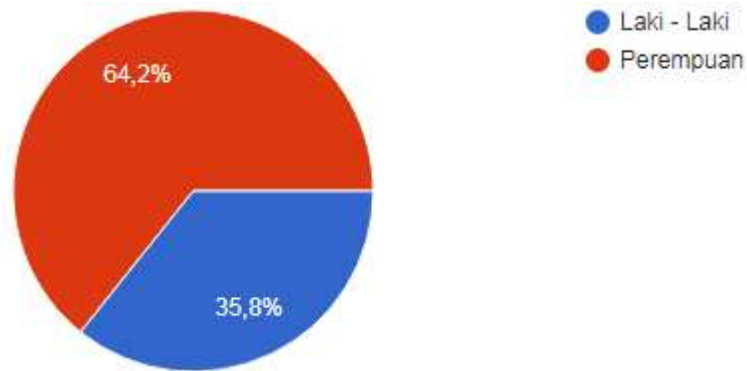
b. Jenis Kelamin

Karakteristik lain yang perlu diketahui adalah karakteristik jenis kelamin. Tujuan dari mengetahui karakteristik ini adalah untuk mengevaluasi penyesuaian kebijakan terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Tabel 5.2 dan Gambar 5.2 menunjukkan bahwa pengguna Si Benteng memiliki keberagaman yang artinya pengguna Si Benteng dengan mayoritas 64,2% jenis kelamin Perempuan. Pada karakteristik jenis kelamin ini dapat digunakan sebagai salah satu acuan dalam penerapan pelayanan yang akan berlaku. Sebagai contoh adalah perhatian terhadap kenyamanan yang digunakan Si Benteng agar lebih menyesuaikan yang akan PT.Tng berikan untuk penggunaannya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Si Benteng. Dengan data sebagai berikut:

Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Jenis Kelamin Responden		
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – laki	54	35,8
Perempuan	97	64,2
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

c. Pendidikan

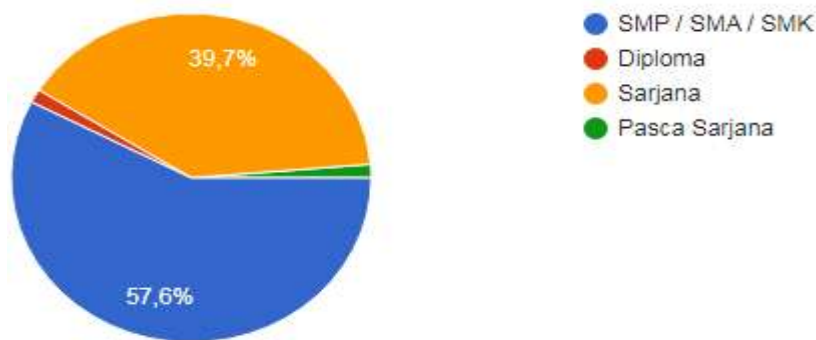
Terdapat karakteristik yang perlu diketahui selanjutnya adalah pendidikan. Tujuan dari mengetahui karakteristik ini adalah untuk mengetahui latar belakang dari responden yaitu pengguna Si Benteng. Pada Tabel 5.3 dan Gambar 5.3 telah menunjukkan bahwa sudah seharusnya bila PT. TNG serius dalam mengelola transportasinya, hal ini disebabkan karena pengguna Si Benteng dengan mayoritas 57,6% berpendidikan SMP/SMA/SMK medominasi dalam penggunaan sehari-hari.

Maka perolehan data sebagai berikut:

Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik Tingkat Pendidikan		
Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
SMP/SMA/SMK	87	57,6
Diploma	2	1,3
Sarjana	60	39,7
Pasca sarjana	2	1,3
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

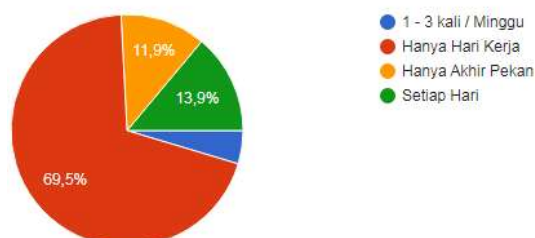
d. Frekuensi Perjalanan Selama Satu Minggu

karakteristik yang selanjutnya diketahui adalah frekuensi perjalanan. Tujuan mengetahui frekuensi perjalanan sebagai salah satu karakteristik adalah untuk mengetahui penggunaan angkutan kota Si Benteng dengan mayoritas 69,5% oleh masyarakat secara sehari-hari. Berdasarkan Tabel 5.4 dan Gambar 5.4 dapat diketahui bahwa penggunaan angkutan kota Si Benteng di dominasi dengan mayoritas 69,5% pengguna yang melakukan perjalanan pada hari kerja saja.

Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

Karakteristik Frekuensi Perjalanan Responden		
Frekuensi Perjalanan	Frekuensi	Persentasi (%)
1 – 3 kali / Minggu	7	4,6
Hanya Hari Kerja (Senin – Jumat)	105	69,5
Hanya Akhir Pekan (Sabtu – Minggu)	18	11,9
Setiap Hari (Senin – Minggu)	21	13,9
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.4. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi perjalanan

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

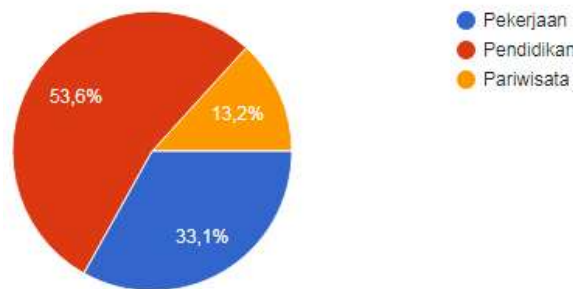
e. Tujuan Perjalanan

Karakteristik yang perlu diketahui terakhir adalah tujuan perjalanan. Pada karakteristik ini bertujuan untuk mengetahui tujuan dari pengguna menggunakan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Berdasarkan Tabel 6.5 dan Gambar 6.5 menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang dengan mayoritas 53,6% sebagai sarana transportasi untuk ke tempat pendidikan.

Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Karakteristik Tujuan Perjalanan Responden		
Tujuan Perjalanan	Frekuensi	Persentasi (%)
Pekerjaan	50	33,1
Pendidikan	81	53,6
Pariwisata	20	13,2
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

Dengan Hasil Penelitian diatas membuktikan bahwa kehadiran angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang membantu memudahkan mobilitas pendidikan dan pekerjaan yang mendominasi pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat keterkaitan antara pendidikan dan pekerjaan pada tujuan perjalanan, berdasarkan penelitian di dapati tujuan perjalanan untuk pendidikan sebesar 53,6% hal ini dapat diartikan bahwa kepercayaan masyarakat untuk menggunakan Si Benteng dalam perjalanan menuju sekolah dan perkantoran cukup besar. Terutama di dominasi pengguna dengan latar belakang SMP/SMA/SMK, dan disusul dengan mayoritas pendidikan sarjana.

5.2 Analisa Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menjaga kualitas dari data yang diperoleh cukup *valid* dan *reliabel* untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Sehingga setelah dinyatakan *valid* dan *reliabel* dapat di olah dengan analisa statistika, standar deviasi, dan sebagainya.

Validitas dan reliabilitas instrumen tidak serta-merta ditentukan oleh instrumen itu sendiri. Menurut Sugiyono (2014) dalam penelitian (Yusup, 2018), faktor-faktor yang mempengaruhi validitas dan reliabilitas suatu alat ukur (instrumen) selain instrumen adalah pengguna alat ukur yang melakukan pengukuran dan subjek yang diukur. Namun, faktor-faktor tersebut dapat diatasi dengan jalan menguji instrument dengan uji validitas dan reliabilitas yang sesuai.

5.2.1 Pengujian Validitas

Setelah menyebarkan 151 kuesioner, peneliti menguji validitas datanya. Uji Validitas dilakukan untuk mengukur validitas kuesioner dari masing-masing atribut yang ada pada kuesioner yang disebarkan. Validitas instrumen dapat dibuktikan dengan beberapa pengujian yang sifatnya konkrit. Bukti-bukti tersebut antara lain adalah pengujian validitas atau pengujian keabsahan yang menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS). Dengan jumlah sampel 151 responden maka dapat diketahui bahwa nilai *r* tabel sebesar 0,1335 dan nilai ini yang akan di bandingkan dengan hasil analisis menggunakan SPSS untuk mengetahui validitas dari atribut – atribut yang ada pada kuesioner yang disebarkan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Person Correlation* , yaitu skor tiap item dikaitkan dengan skor total pada aplikasi SPSS 24.0, dimana kuesioner dianggap valid jika tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05. Selain itu, jika *R*-hitung lebih besar dari *R*-tabel maka kuesioner dianggap valid. Dalam penelitian ini nilai *R*-tabel yang diperoleh dari degree of freedom (df) = n-2 adalah 0,1598 yaitu $151 - 2 = 149$, $\alpha = 5\%$, dalam hal ini n adalah jumlah samper pre-test 151 responden

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini akan menguji berbagai dimensi alat persepsi dan harapan terhadap variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas dimensi keamanan, keselamatan,

kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan yang dilakukan pada 151 responden sampel.

a. Dimensi Keamanan

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Dimensi Keamanan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P1	0.14	0.74	0.13	Valid
P2	0.57	0.73	0.13	Valid
P3	0.54	0.64	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.6 menunjukkan nilai R-Hitung P1 dengan nilai Persepsi 0.14 dan nilai harapan 0.74, P2 dengan nilai persepsi 0.57 dan nilai harapan 0.73, P3 dengan nilai persepsi 0.54 dan nilai harapan 0.65, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi keamanan memiliki kondisi yang valid untuk semua aitem. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

b. Dimensi Keselamatan

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Dimensi Keselamatan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P4	0.6	0.6	0.13	Valid
P5	0.51	0.59	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.7 menunjukkan nilai R-Hitung P4 dengan nilai Persepsi 0.6 dan nilai harapan 0.6, P2 dengan nilai persepsi 0.51 dan nilai harapan 0.59, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi keselamatan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

c. Dimensi Kenyamanan

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Dimensi Kenyamanan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P6	0.75	0.63	0.13	Valid
P7	0.26	0.48	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.8 menunjukkan nilai R-Hitung P6 dengan nilai Persepsi 0.75 dan nilai harapan 0.63, P2 dengan nilai persepsi 0.26 dan nilai harapan 0.48, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi kenyamanan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

d. Dimensi Keterjangkauan

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Dimensi Keterjangkauan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P8	0.69	0.74	0.13	Valid
P9	0.68	0.67	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.9 menunjukkan nilai R-Hitung P8 dengan nilai Persepsi 0.69 dan nilai harapan 0,74, P2 dengan nilai persepsi 0.68 dan nilai harapan 0.67, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi Keterjangkauan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

e. Dimensi Kesetaraan

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Dimensi Kesetaraan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P10	0.5	0.74	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.10 menunjukkan nilai R-Hitung P10 dengan nilai Persepsi 0.5 dan nilai harapan 0.74, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar

dari r tabel maka dimensi Kesetaraan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

f. Dimensi Keteraturan

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Keteraturan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P11	0.65	0.69	0.13	Valid
P12	0.69	0.73	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.10 menunjukkan nilai R-Hitung P11 dengan nilai Persepsi 0.65 dan nilai harapan 0.69, P12 dengan nilai persepsi 0.69 dan nilai harapan 0.73, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi Kesetaraan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

5.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian keabsahan data, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas data. Untuk mengetahui reliabilitas masing – masing alat penyajian dalam kuesioner yang dibagikan dilakukan uji reliabilitas. Untuk suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsistes atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018: 45). Dengan menggunakan aplikasi SPSS 24.0 untuk menghitung nilai *Cronbach Alpha* , pengujian ini dilakukan terhadap persepsi pelanggan dan jawaban yang diharapkan. Jika nilai *Cornbach Alpha* lebih besar dari 0,7 maka item kuesioner dianggap reliabel

Analisis data uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi terhadap indikator yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur realibilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik *Cronbach Alpha*. Dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk mengitung nilai *Cronbach Alpha*, pengujian ini dilakukan terhadap persepsi pelaggan dan jawaban yang di harapan. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 maka item kuesioner dianggap reliable.

Berikut hasil uji reliabilitas pada dimensi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan dengan menggunakan 151 sampel responden :

a. Dimensi Keamanan

Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keamanan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.929	0.910	1	Reliabel
0.913	0.910	2	Reliabel
0.914	0.912	3	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.12 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan dimensi keamanan P1 nilai yang dipersepsikan 0.929 dan nilai yang di harapkan 0.910, P2 nilai yang di persepsikan 0.913 dan nilai yang diharapkan 0.910, P3 nilai yang dipersepsikan 0.914 dan nilai yang diharapkan 0.912 . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

b. Dimensi Keselamatan

Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keselamatan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.913	0.913	4	Reliabel
0.915	0.913	5	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.13 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi keselamatan, P4 nilai yang dipersepsikan 0.913 dan nilai yang di harapkan 0.913, P5 nilai yang di persepsikan 0.915 dan nilai yang diharapkan 0.913. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

c. Dimensi Kenyamanan

Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kenyamanan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.909	0.912	6	Reliabel
0.921	0.915	7	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.14 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi kenyamanan, P6 nilai yang dipersepsikan 0.909 dan nilai yang di harapkan 0.912, P7 nilai yang di persepsikan 0.921 dan nilai yang diharapkan 0.915. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

d. Dimensi Keterjangkauan

Tabel 5.15 Hasil Uji reliabilitas Dimensi Keterjangkauan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.911	0.910	8	Reliabel
0.911	0.911	9	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.15 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi keterjangkauan, P8 nilai yang dipersepsikan 0.911 dan nilai yang di harapkan 0.910, P9 nilai yang di persepsikan 0.911 dan nilai yang diharapkan 0.911. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

e. Dimensi Kesetaraan

Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kesetaraan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.915	0.910	10	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.16 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi kesetaraan, P10 nilai yang dipersepsikan 0.915 dan nilai yang di harapkan 0.910. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

f. Dimensi Keteraturan

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keteraturan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.912	0.911	11	Reliabel
0.911	0.910	12	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.17 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi keteraturan, P11 nilai yang dipersepsikan 0.912 dan nilai yang di harapkan 0.911, P12 nilai yang di persepsikan 0.911 dan nilai yang diharapkan 0.910. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

5.3 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas kinerja pelayanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. berbagai tahapan metode ilmiah termasuk menganalisis kinerja pelayanan. Dapatkan nilai total skor keseluruhan tingkat kepuasan (Xi) dan Kepentingan (Yi) adalah rata – rata jumlah konsumen yang berpartisipasi dalam penilaian, yaitu hingga 151 responden. Oleh karena itu, rata – rata (X) evaluasi tingkat kepuasan menunjukkan posisi atribut X, dan nilai rata – rata (Y) evaluasi tingkat kepentingan menunjukkan posisi atribut pada sumbu Y. Masing – masing nilai rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja atribut selanjutnya di plot kedalam diagram kartesius dengan menggunakan *software* SPSS untuk melihat posisi atribut tersebut dalam kuadran tertentu.

Keunggulan metode *importance Performance Analysis* (IPA) dengan metode yang lainnya yaitu dimana pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan kedepannya dapat memuaskan pengguna, serta dapat memenuhi target yang ingin di capai. Selain itu metode tersebut mudah digunakan dan sangat sederhana, namun tepat untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang belum maksimal.

5.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor yang dipersepsikan dengan skor yang di harapkan. Tingkat konsistensi akan menentukan urutan prioritas untuk meningkatkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Steer (1993) dalam penelitian (Budiono, 2013) membagi prosentase tingkat kepuasan sebagaimana pada Tabel 5.17

Tabel 5.18 Tingkat Kepuasan

No.	Prosentase Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
1.	20 – 40	Kepuasan Rendah
2.	41 – 79	Kepuasan Sedang
3.	80 – 100	Kepuasan Tinggi

Dengan analisis tingkat kesesuaian, maka dapat dilihat bagaimana penilaian kesesuaian persepsi pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang terhadap kinerja kualitas layanan dengan harapan pengguna terhadap kepentingan kualitas layanan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Y_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

analisis tingkat kesesuaian juga dapat memperlihatkan sampai dimana penyedia layanan dalam memberikan kualitas layanan kepada pengguna dengan membandingkan dengan harapan mereka. Analisis tingkat kesesuaian kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 5.19 berikut:

Tabel 5.19 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspetasi

No	Atribut	Tingkat Persepsi (X_i)	Tingkat Ekspetasi (Y_i)	Tingkat kesesuaian (T_k)
1	Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di	3.1	4.7	66%
2	Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan	4.0	4.6	86%
3	Jaminan barang bawaan penumpang di dalam angkutan kendaraan	4.0	4.5	89%
4	Saat mengemudi keadaan sopir dalam keadaan sopir dalam keadaan sehat	4.1	4.3	95%
5	Sopir memiliki sopan santun dalam mengemudikan kendaraan	3.8	4.3	90%
6	Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas kendaraan	4.5	4.5	100%
7	Semua jendela pada kendaraan angkutan kota memiliki kondisi baik	3.7	4.2	88%
8	Rute yang dilalui menjangkau lokasi penumpang	4.5	4.7	96%
9	Biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan	4.5	4.6	98%
10	Prioritas pada ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak saat naik atau	4.2	4.8	88%

	turun angkutan kota			
11	Ukuran dan letak stiker trayek kendaraan mudah dilihat oleh penumpang	4.5	4.7	96%
12	Tariff angkutan kota sesuai dengan aturan yang berlaku	4.6	4.7	98%
Jumlah		49.5	54.6	91%

(Sumber : Hasil Analisis Penulis)

Berdasarkan Perhitungan pada Tabel 5.18 tingkat Kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat harapan diperoleh hasil rata – rata kesesuaian adalah 91% yang mana mengartikan bahwa kualitas pelayanan pada tingkat kualitas pelayanan tinggi

5.3.2 Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius pada setiap atribut pada level persepsi yang diinginkan untuk mengetahui atribut yang penting secara detail, dan mengurutkan berbagai atribut dalam enam dimensi Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan kedalam sebuah diagram kartesius, sehingga dapat diperoleh gambaran faktor-faktor atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan agar diperoleh kepuasan pelanggan. Untuk lebih jelasnya, nilai rata-rata tingkat persepsi dan harapan terlihat pada tabel 5.20

Tabel 5.20. Nilai Rata – rata Persepsi dan Harapan

No. pertanyaan	Rata – rata Skor Persepsi (<i>Performance</i>)	Rata – rata Skor Harapan (<i>Importance</i>)
1	3.1	4.7
2	4.0	4.6
3	4.0	4.5
4	4.1	4.3
5	3.8	4.2
6	4.5	4.5
7	3.7	4.2
8	4.5	4.7
9	4.5	4.6
10	4.2	4.8

11	4.5	4.7
12	4.6	4.7
jumlah	49.5	54.6

(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai total rata – rata pertanyaan persepsi ($\sum X$) sebesar 49.5 dan nilai total rata – rata kepentingan harapan ($\sum Y$) sebesar 54.6. Maka berdasarkan rumusan sebagai berikut dapat ditentukan berdasarkan nilai total rata – rata kepuasan dan kepentingan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{49,5}{12} = 4,1$$

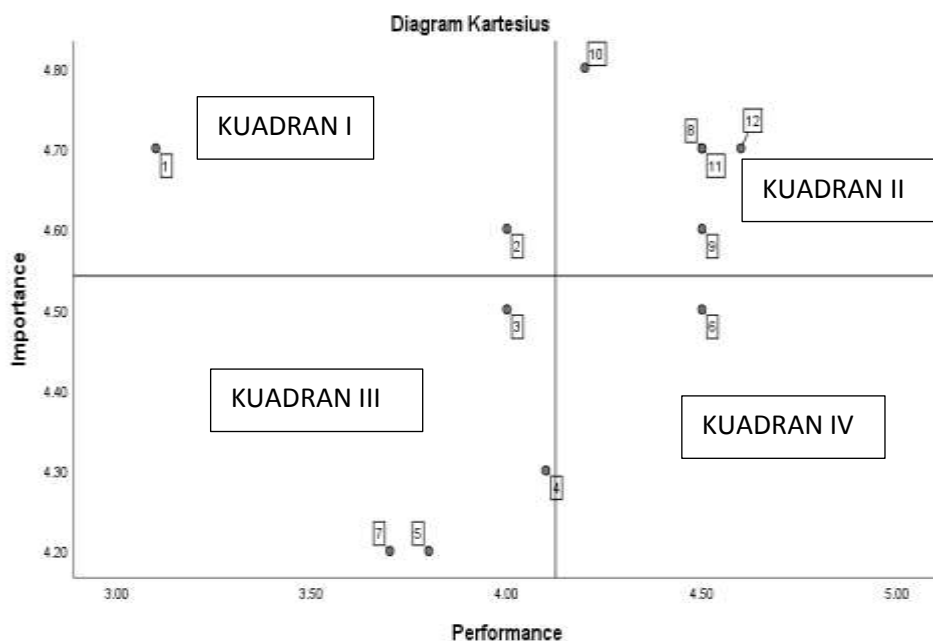
Nilai \bar{X} menunjukkan rata-rata nilai kinerja tiap atribut yang kemudian digunakan sebagai garis potong terhadap sumbu X.

$$\bar{Y} = \frac{54,5}{12} = 4,54$$

Nilai \bar{Y} menunjukkan rata-rata nilai kinerja tiap atribut yang kemudian digunakan sebagai garis potong terhadap sumbu Y.

Setelah didapatkan skor rata-rata dari masing-masing atribut tersebut maka selanjutnya dilakukan penjabaran berupa pemetaan terhadap diagram kartesius.

Gambar 5.6. Diagram Kartesius



(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Keterangan :

1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi.
2. Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan
3. Jaminan barang bawaan penumpang di dalam angkutan
4. Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental
5. Pengemudi bersikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang
6. Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut
7. Berupa jendela maupun kapdi bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup
8. Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan
9. Biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan
10. Ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak mendapatkan prioritas saat naik turun angkutan kota
11. Informasi Trayek yang dilayani tertera di bagian depan kendaraan
12. Tarif sesuai yang sudah ditentukan

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut tiap dimensi kedalam empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, kuadran IV. Keempat kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda satu sama lain. Keempat kuadran ini dibatasi oleh skor rata-rata tingkat persepsi sebesar 4.1 pada sumbu \bar{X} dan skor rata-rata pada tingkat harapan sebesar 4.54 pada Sumbu \bar{Y} . Setiap kuadran menggambarkan situasi yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepuasan dan Kepentingan memungkinkan untuk segera memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang dalam waktu yang relatif singkat. Masing – masing kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih sangat rendah tetapi memiliki kepentingan yang sangat tinggi, sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Faktor-faktor yang terletak di kuadran I dianggap sebagai faktor yang sangat penting dan menjadi prioritas oleh

pengguna namun pada saat ini pelayanan yang diberikan belum memuaskan sehingga pengelola wajib meningkatkan kinerja pelayanan yang masuk kedalam kuadran tersebut. Kriteria yang berada pada kuadran I inilah yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya meningkatkan pelayanan.

Kuadran I merupakan kuadran yang memiliki kepuasan masih sangat rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Atribut- atribut yang masuk kedalam kuadran I adalah

Tabel 5.21. Atribut Prioritas Kuadran I

No	Kuadran	No. Kriteria	Kriteria	Koordinat	
				Importance Persepsi(X)	Performace Ekspetasi(Y)
1	I (Prioritas Utama)	1	papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di depan	3,1	4,7
2		2	Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan	4,0	4,6

(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat persepsi masing-masing atribut. Dibandingkan dengan nilai rata-rata nilai persepsi sebesar 4,1, semakin kecil nilai persepsi masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki, karena persepsi adalah penilaian konsumen terhadap produk atas jasa yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna, sebaliknya semakin tinggi pula pengguna kepuasan, memberikan pelayanan sesuai rute yang ditentukan

2. Kuadran II (Pertahankan)

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pengguna, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pengguna. kuadran yang menunjukkan kriteria yang telah berhasil dilaksanakan pihak manajemen yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.. Seperti halnya Kuadran I, atribut pada Kuadran II juga dapat diurutkan sesuai dengan prioritas yang diharapkan, yaitu :

Tabel 5.22. Atribut Prioritas Kuadran II

1	Kuadran	No. Kriteria	Kriteria	Koordinat	
				Importance Persepsi (X)	Performace Ekspetasi (Y)
3	II (Pertahankan)	10	Ibu hamil, lansia, difabel, dan anak - anak mendapatkan prioritas saat naik turun angkutan kota	4,2	4,8
4		9	biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan	4,5	4,6
5		11	Informasi trayek yang dilayani tertempel di bagian depan kendaraan	4,5	4,7
6		8	prioritas saat naik turun angkutan kota	4,6	4,7
7		12	Tarif sesuai yang sudah di tentukan	4,6	4,7

(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat persepsi masing-masing atribut. Dibandingkan dengan nilai rata-rata nilai persepsi sebesar 4,1, semakin kecil nilai persepsi masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki, karena persepsi adalah penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna, sebaliknya semakin tinggi pula pengguna kepuasan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil. Atribut yang masuk ke dalam kuadran III yaitu :

Tabel 5.23. Atribut Prioritas Kuadran III

No.	Kuadran	No. Kriteria	Kriteria	Koordinat	
				Importance Persepsi (X)	Performace Ekspetasi (Y)
8	III (Prioritas Rendah)	3	Jaminan barang bawaan penumpang di dalam angkutan	4,0	4,5
9		4	pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental	4,1	4,3

10		5	pengemudi bersikap dan berperilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang	3,8	4,2
11		7	Berupa Jendela maupun pintu kendaraan yang dapat di buka dan tutup	3,7	4,2

(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat persepsi masing-masing atribut. Dibandingkan dengan nilai rata-rata nilai persepsi sebesar 4,1, semakin kecil nilai persepsi masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki, karena persepsi adalah penilaian konsumen terhadap produk atas jasa yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna, sebaliknya semakin tinggi pula pengguna kepuasan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut atau dimensi layanan rendah. Tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan terlalu berlebihan, hal ini disebabkan karena konsumen menganggap atribut ini tidak terlalu penting namun dikerjakan dengan sangat baik.

Tabel 5.24. Atribut Prioritas Kuadran IV

No	Kuadran	No. Kriteria	Kriteria	Koordinat	
				Importance Persepsi (X)	Performace Ekspetasi (Y)
12	IV (Berlebihan)	6	Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas kendaraan	4,5	4,5

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat persepsi masing-masing atribut. Dibandingkan dengan nilai rata-rata nilai persepsi sebesar 4,1, semakin kecil nilai persepsi masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki, karena persepsi adalah penilaian konsumen terhadap produk atas jasa yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna, sebaliknya semakin tinggi pula pengguna kepuasan

5.4 Rekomendasi Perbaikan Standar Pelayanan

Pada analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan atribut – atribut pelayanan yang berada pada kuadran I diagram kartesius. Yang mana atribut – atribut pada kuadran tersebut sangat direkomendasikan untuk di tingkatkan kualitasnya karena faktor ini dianggap penting oleh pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang sedangkan pada pelaksanaanya atribut pelayanan ini masih dibawah dibawah harapan pengguna.

Dari penelitian ini dapat diketahui prioritas utama yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang yaitu pada dimensi keamanan. Dimana dimensi keamanan ini masuk pada kategori kuadran I pada diagram Kartesius.

Peneliti mengharapkan langkah – langkah perbaikan setiap atribut pada kuadran I diagram kartesius yang dapat dilakukan oleh PT. Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang antara lain sebagai berikut :

1. Atribut = papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di depan. Dengan rekomendasi perbaikan yaitu :
Pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang harus menyediakan kartu tanda pengenal di bagian dengan mobil seperti dasbor mobil
2. Atribut = Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan.
Dengan rekomendasi perbaikan yaitu :
pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang harus dapat memperlihatkan surat uji melakukan pengecekan kendaraan secara 6 bulan sekali bahwa kendaraan tersebut layak untuk digunakan.