

Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Sewa

(Studi Kasus : *Shuttle Bus* Samudra dan Jala Bhakti di Kota Serang)

Mutia Sari Apriyanti

INTISARI

Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan wilayah terutama dalam aksesibilitas. Mudah-mudahan suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada. Salah satu alat angkut yang digunakan yaitu angkutan sewa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pengguna jasa *shuttle bus* Samudra dan Jala Bhakti, mengetahui kinerja dan harapan pelayanan dengan Keputusan Menteri Perhubungan PM No. 108 tahun 2017. Metode yang digunakan yaitu *Service Quality* dengan menggunakan *software* SPSS 16.0.

Hasil penelitian dari karakteristik yaitu banyaknya wanita dengan usia antara 20-40 tahun dengan alasan penggunaan *shuttle bus* karena lebih cepat daripada menggunakan angkutan umum yang lain dengan rata-rata pendapatan diatas Rp. 4.500.000. Kinerja pelayanan *shuttle bus* Samudra dan Jala Bhakti memiliki hasil yang sama yaitu tarif perjalanan yang terjangkau bagi penumpang bus dengan nilai total untuk *shuttle bus* Samudra 2,89 dan untuk *shuttle bus* Jala Bhakti sebesar 2,99. Untuk harapan pelayanan *shuttle bus* Samudra yaitu lebih ditingkatkan kembali fasilitas tempat duduk yang nyaman dengan nilai 3,84 dan harapan pelayanan *shuttle bus* Jala Bhakti yaitu lebih ditingkatkan kembali ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus dengan nilai 3,75. Untuk nilai pencapaian kepuasan setiap atribut *shuttle bus* Samudra yaitu, *tangible* 68,245%, *reability* sebesar 62,977%, *responsiveness* sebesar 65,192%, *assurance* sebesar 72,346%, dan *empathy* sebesar 79,614%. Untuk *shuttle bus* Jala Bhakti, *tangible* sebesar 58,333%, *reability* sebesar 65,898%, *responsiveness* sebesar 69,41%, *assurance* sebesar 75,815%, dan *empathy* sebesar 83,287%. Nilai kepuasan pengguna *shuttle bus* Samudra dan Jala Bhakti termasuk cukup baik dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan para pengguna *Shuttle Bus* Samudra 69,675% dari 100% dan untuk *Shuttle Bus* Jala Bhakti 70,549% dari 100%.

Kata kunci: Angkutan Sewa, Kinerja, Harapan, Metode *Service Quality*, SPSS 16.0

Analysis Performance of the Rent Transport Service
(Study Case: Samudra and Jala Bhakti Shuttle Bus in Serang City)

Mutia Sari Apriyanti

ABSTRACT

Good transportation will play an important role in the development of the region, especially in accessibility. It is easy to connect to other locations through the transportation network. One of the transport equipment used is rental.

The purpose of this research is to know the characteristics of users of the shuttle bus service Samudra and Jala Bhakti, knowing the performance and expectation of service with decree of the Minister of Transportation No. 108 year 2017. The method used is Service Quality using SPSS 16.0 software.

The results of the characteristics are many women between 20-40 years of age with the use of shuttle bus because it is faster than using other public transportation with average revenue above Rp. 4,5 million. The performance of Samudra and Jala Bhakti shuttle bus Services has the same result that is an affordable travel fare for bus passengers with the total value for Samudra shuttle bus 2,89 and for the Jala Bhakti shuttle bus for 2,99. For the expectation of service shuttle bus Samudra is further improved back comfortable seating facilities with a value of 3,84 and the expectation of the service of Jala Bhakti shuttle bus is more improved back the accuracy of the scheduled departure and arrival bus With a value of 3,75. For the achievement value of each Samudra shuttle bus attribute, tangible 68,245%, reability of 62,977%, 65,192% of responsiveness, assurance of 72,346%, and empathy for 79,614%. For the Jalat Bhakti shuttle bus, tangible% of 58,333%, reability of 65,898%, responsiveness of 69,41%, assurance of 75,815%, and empathy of 83,287%. The value of the user satisfaction of Samudra and Jala Bhakti shuttle bus is good enough with the average value rate of satisfaction of users of Samudra Shuttle Bus 69,675% from 100% and for Shuttle Bus Jala Bhakti 70,549% from 100%.

Keywords : *Rental Transportation, Performance, Expectation, Service Quality Method, SPSS 16.0*