

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
BUS ARMADA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF PASSENGERS' SATISFACTION TOWARDS BUS
SERVICES IN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

LENNY INDAH NIDYAWATI

20160430277

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS
ARMADA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF PASSENGERS' SATISFACTION TOWARDS BUS
SERVICES IN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

LENNY INDAH NIDYAWATI

20160430277

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS
ARMADA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***ANALYSIS OF PASSENGERS' SATISFACTION TOWARD BUS SERVICES
IN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

Diajukan oleh

LENNY INDAH NIDYAWATI

20160430277

Telah disetujui

Dosen Pembimbing



Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB
NIDN. 19851016201304 143 097

11 Februari 2020

SKRIPSI

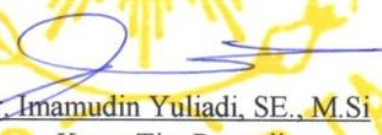
**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS
ARMADA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***ANALYSIS OF PASSENGERS' SATISFACTION TOWARD BUS SERVICES
IN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

Diajukan oleh
LENNY INDAH NIDYAWATI
20160430277

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 11 Februari 2020

Yang terdiri dari


Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si
Ketua Tim Penguji

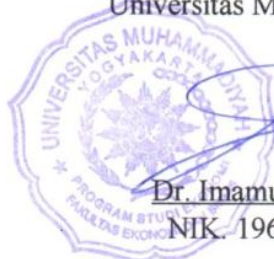


Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma M.Ec.
Anggota Tim Penguji



Dyah Titis Kusuma Wardani, MIDEK
Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si
NIK. 19640723199303143022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Lenny Indah Nidyawati

Nomor Mahasiswa : 20160430277

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS ARMADA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Januari 2020



Lenny Indah Nidyawati

MOTTO

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu” - Norman Vincent Peale

“Terlalu memperdulikan apa yang orang pikirkan dan kau akan selalu menjadi tahanan mereka” Lao Tzu

“Do not be the same as others, just be your best version of you” -Unknown

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta, yaitu Ibu Admini, Bapak Sunarto, dan Adek Galih Julyan Aditama. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas segala dukungan baik doa, kesempatan maupun moril yang sudah diberikan selama penulis kuliah di Jogja.
2. Kepada semua teman-teman GESFID FEB UMY yang sudah memberikan banyak pelajaran, kenangan, dan motivasi agar penulis tetap semangat.
3. Kepada teman-teman, yaitu Vina Budi Astuti dan Nafisah Muchlis yang sudah selalu ada, mesti seringkali membuat jengkel.
4. Kepada teman-teman KKN-060 dan teman-teman perjuangan SMAN 1 Purwoharjo yang sudah memberikan banyak pelajaran yang tidak bisa dilupakan.
5. Kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung sudah menjadi penyemangat dan pengingat untuk menyelesaikan skripsi ini.

INTISARI

Persaingan dalam bisnis jasa transportasi saat ini semakin pesat dan bertambah maju. Banyak perusahaan dalam bidang sejenis saling bermunculan sehingga membuat persaingan dalam mendapatkan dan mempertahankan pelanggan semakin ketat. Agar dapat bertahan dalam lingkaran persaingan, perusahaan harus memiliki kemampuan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan jasa transportasi terhadap kepuasan penumpang. Populasi penelitian ini adalah semua penumpang atau pengguna jasa bus armada UMY. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dinilai dengan skala *Likert* yang masing-masing sudah diuji cobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan perhitungan *Servqual* untuk mengetahui nilai GAP dan kemudian *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui 2 atribut yang harus diperhatikan dalam diagram kartesius. Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan hasil analisis menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan bahwa lima variabel yang digunakan masih belum sesuai dengan harapan penumpang dan masih diperlukannya peningkatan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

Kata Kunci: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*

ABSTRACT

Competition in the transportation services business is currently growing rapidly and advancing. Many companies in similar fields have sprung up so as to make competition in getting and keeping customers increasingly tight. In order to survive in the circle of competition, companies must have the ability to provide the best quality of service in order to increase customer satisfaction. This study aims to examine the effect of transportation service quality on passenger satisfaction. The study population was all passengers or users of the UMY fleet bus services. The sample in this study amounted to 70 people. Data collection instruments using a questionnaire that was assessed with a Likert scale, each of which has been tested and has met the requirements of validity and reliability. Data analysis uses multiple linear regression, hypothesis testing, and Servqual calculations to determine the value of GAP and then Importance-Performance Analysis (IPA) to find the 2 attributes that must be considered in the Cartesian diagram. The results of multiple linear analyzes show that service quality consisting of five variables: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles have a positive and significant effect on passenger satisfaction. While the results of the analysis using the importance performance analysis (IPA) method show that the five variables used are still not in line with the expectations of passengers and need for improvement in service quality in order to increase passenger satisfaction.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas limpahan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini penulis susun untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa transportasi terhadap kepuasan penumpang bus Armada UMY.

Keberhasilan pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu, Bapak dan Adek serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan doa hingga penulis sampai pada tahap ini.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc, Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kepada semua mahasiswa ekonomi.
3. Bapak Imamudin Yuliadi, SE., M.Si selaku ketua Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk semua mahasiswa ekonomi
4. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.

6. Semua pihak baik dari para sahabat, teman-teman organisasi yang penulis sayangi sudah memberikan semangat.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 27 Januari 2019

Lenny Indah Nidayawati

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kepuasan Konsumen.....	11
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Transportasi.....	31
D. Metode Servqual Quality (Servqual)	35
E. Hasil Penelitian Terdahulu	38
F. Hipotesis.....	46
G. Model Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Subjek dan Objek Penelitian	51
B. Jenis Data	51
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	52

D.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
E.	Uji Instrumen Data.....	54
F.	Statistik Deskriptif	55
G.	Uji Asumsi Klasik	56
	1. Uji Normalitas	56
	2. Uji Multikolinearitas	57
	3. Uji Heteroskedastisitas	57
H.	Teknik Analisis Data.....	59
	1. Analisis Deskriptif.....	59
	2. Uji Regresi Linier Berganda.....	59
	3. Uji Hipotesis.....	60
	4. Uji Koefisien Determinasi.....	62
I.	Metode Importance-Performance Analysis (IPA)	62
	1. Analisis Gap	62
	2. Analisis Tingkat Kesesuaian	63
	3. Analisis Diagram IPA.....	64
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN.....		66
A.	Profil Unit Bisnis.....	66
	1. Visi dan Misi	67
	2. Strategi Unit Bisnis	67
	3. Tugas dan Fungsi Unit Bisnis UMY Armada	68
	4. Jenis Produk yang ditawarkan dan Harga	68
	5. Struktur Organisasi Unit Bisnis Bus Armada UMY	69
B.	Gambaran Umum Responden	69
BAB V PEMBAHASAN		71
A.	Hasil Uji Instrumen Data	71
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	73
C.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
D.	Pengujian Hipotesis.....	78
E.	Analisis Servqual GAP dan Importance Performance Analysis	83
F.	Analisis Diagram Kartesius Per Atribut.....	90
G.	Pembahasan.....	95

BAB VI PENUTUP	106
A. Simpulan	106
B. Saran Penelitian.....	107
C. Keterbatasan Penelitian.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4. 1 Jenis Produk Unit Bisnis Armada UMY	68
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian.....	71
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian.....	73
Tabel 5. 3 Statistik Deskriptif Variabel Reliability	73
Tabel 5. 4 Statistik Deskriptif Variabel Responsiveness	74
Tabel 5. 5 Statistik Deskriptif Variabel Assurance.....	74
Tabel 5. 6 Statistik Deskriptif Variabel Emphaty	75
Tabel 5. 7 Statistik Deskriptif Variabel Tangibles.....	75
Tabel 5. 8 Uji Normalitas.....	76
Tabel 5. 9 Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 5. 10 Uji Heterokedastisitas	78
Tabel 5. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 5. 12 Analisis GAP dan Tingkat Kesesuaian Harapan / Persepsi pada Bus Armada UMY	84
Tabel 5. 13 Solusi Atribut di Kuadran I.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Target dan Realisasi Armada UMY dalam Penyewaan Bus	6
Gambar 2. 1 Model Konseptual Servqual.....	36
Gambar 2. 2 Model Penelitian	50
Gambar 4. 1 Bus Armada UMY	65
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Unit Bisnis Bus Armada UMY	68
Gambar 5. 1 Rata-rata Kinerja dan Harapan pet-atribut Bus Armada UMY.....	85
Gambar 5. 2 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan pada Bus Armada UMY.....	89
Gambar 5. 3 Skema Pengaruh Variabel Reliability terhadap Kepuasan Penumpang	95
Gambar 5.4 Skema Pengaruh Variabel Responsiveness terhadap Kepuasan	97
Gambar 5.5 Skema Pengaruh Variabel Assurance terhadap Kepuasan Penumpang	99
Gambar 5.6 Skema Pengaruh Variabel Emphaty terhadap Kepuasan Penumpang	101
Gambar 5.7 Skema Pengaruh Variabel Tangibles terhadap Kepuasan Penumpang	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepuasan)	121
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepentingan)	133
Lampiran 4 Karakteristik Responden	143
Lampiran 5 Uji Validitas	144
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	150
Lampiran 7 Uji Deskriptif.....	152
Lampiran 8 Uji Regresi Linier	154
Lampiran 9 Diagram Kartesius Metode Importance-Performance Analysis.....	159