

**Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Pelayanan Trans Jogja
Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Albanus Maryunanto

11130004

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2017

**Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Pelayanan Trans Jogja
di Daerah Istimewa Yogyakarta**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

Albanus Maryunanto

No Mahasiswa : 11130004

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2017

Lembar Pengesahan

Skripsi dengan judul :

“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PADA PELAYANAN
TRANS JOGJA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”

Telah disetujui dan dipertahan oleh :

ALBANUS MARYUNANTO

11130004

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal ...1.1. JAN. 2017...

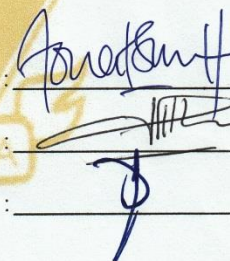
Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Jonathan Herdioko S.E., M.M

2. Dra. Ambar Kusuma Astuti S.E., M.Si

3. Dr. Singgih Santoso M.M



Yogyakarta, 17 JAN 2017

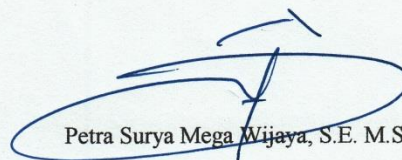
Disahkan Oleh :

Dekan,

Ketua Program Studi,



Dr. Singgih Santoso, M.M



Petra Surya Mega Wijaya, S.E. M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

“ PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANS JOGJA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA ”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjan pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 21/12/16



(Albanus Maryunanto)
11130004

Halaman Motto

1. *God's timing is the best timing. He knows exactly when the right time for everything.
Never early, Never late, but right on time - Shanae Alette*
2. *It takes COURAGE to GROW UP, and turn out to be WHO YOU really are – E. E. Cummings.*
3. *I am the melody that I play,
The song that I sing &
The lyrics that I write.*
4. *Don't criticize me for my flaws, when you can't even recognize your own.*
5. *The past is behind , learn from it.
The future is ahead , prepare for it.
The present is here , live for it.*
6. *Enjoy your life Today, cause Yesterday has gone & Tomorrow may never come.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk:

- **Tuhan Yesus Kristus**
- **Papa** tercinta **Yohanes Berchman Mikael Sumarwoto** dan **Mama** tercinta **Yuliana Inuk Susanti**.
- Kakak-kakakku tercinta **Fabianus Yan Mintorogo, Clara Agustina Marwati, dan Marcella Indah Krisanti**
- Dosen Pembimbing Skripsi **Pak Jonathan Herdioko, S.E, M.M**
- **Feri Firmansyah** dan **Retno Piscas** arek-arek OOO
- **Segenap crew BAPERWARE** (My super best friend **Christina Puspaning Tyas, Andita Yuli Perdana, Deny Agus Handoko, Serafhina Saputro, Yohanes Andrianto**)
- Teman-teman KKN Kelompok 44 (**Ruth Fannie Wijaya, Elizabeth Badhe Kira, Ivony Martha Djari, Michael Roynaldo, Gerry Herbian A**)
- Rekan Kerja Praktek (**Stefayin Veronica w, Glaen Aji N**)
- Sahabat LMNTRX Keleus (**Stephanie Maria B, Cissi Falery L, Ni Ketut Renik, Desla Agapesheany, Reky Okger**)
- Sahabat **PAST PERFECT** (**Tika, Filo, Dhennia, Mita, Lintang, David, Yus, BIP**)
- **Sahabat** karib penulis sejak SMA **Mariska Kristina**
- Rekan **Asisten Dosen Rahelia Jelita H.**
- Semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu namanya disini.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANS JOGJA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA". Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Konsentrasi Pemasaran di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih disampaikan dengan hormat kepada :

1. Dr. Singgih Santoso, M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Petra Surya Mega Wijaya, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Manajemen.
3. Jonathan Herdioko, S.E., M.M selaku Wakil Dekan III Fakultas Bisnis dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi sejak penentuan konsep hingga selesainya penulisan skripsi.
4. Bapak Edi Nugroho yang telah membimbing dalam mengolah data
5. Semua dosen dan civitas akademik Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana yang telah banyak membantu dan membimbing saya dalam menuntut ilmu di UKDW.
6. Kedua Orang Tua, Papa dan Mama yang selalu memberikan semangat, motivasi, nasihat selama proses penyusunan skripsi.

7. Saudara penulis Fabianus Yan Mintorogo, Clara Agustina Marwati dan Marcela Indah Kristanti yang membantu serta menyertai proses penyusunan skripsi.
8. Untuk sahabat sekaligus saudara Feri Firmansyah dan Retno Piscas yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama masa penyusunan skripsi.
9. Teman-teman BAPERWARE (Christina Puspaning Tyas, Andita Yuli Perdana, Deny Agus Handoko, Serafhina Saputro, Yohanes Andrianto) yang selalu bersama, memberikan motivasi dan dorongan serta saling membantu untuk melewati segala proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
10. Teman-teman KKN Kelompok 44 (Ruth Fannie Wijaya, Elizabeth Badhe Kira, Ivony Martha Djari, Michael Roynaldo, Gerry Herbian A) yang selalu memberikan support kepada penulis.
11. Rekan Kerja Praktek (Stefayin Veronica w, Glaen Aji N) berkat kerjasamanya, penulis dapat melewati tahap Kerja Praktek bersama.
12. Sahabat LMNTRX Keleus (Stephanie Maria B, Cissi Falery L, Ni Ketut Renik, Desla Agapesheany, Reky Okger) yang telah bersama-sama dengan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang ini.
13. Sahabat PAST PERFECT (Tika, Filo, Dhennia, Mita Lintang, David, Yus, BIP) yang selalu ada bersama penulis sejak berada di SMA.
14. Serta seluruh teman-teman yang mungkin tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala bantuan dan motivasinya.

Penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait dan dapat digunakan semestinya. Penulis juga ingin meminta maaf apabila ada kekurangan dalam skripsi ini.

Yogyakarta, Desember 2016

Penulis

Albanus Maryunanto

11130004

©UKDWN

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGAJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.5.1 Variabel yang diteliti dalam penelitian.....	5
1.5.2 Responden Penelitian.....	6

1.5.3 Periode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Landasan Teori Kualitas Layanan Jasa.....	7
2.1.1 Definisi Kualitas.....	7
2.1.2 Definisi Layanan.....	8
2.1.3 Karakteristik Pelayanan.....	10
2.1.4 Definisi Kualitas Layanan.....	12
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	12
2.1.6 Karakteristik Jasa.....	17
2.1.7 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan.....	19
2.1.8 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.9 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2 Kerangka Penelitian.....	24
2.3 Hipotesis.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Data.....	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3 Populasi dan Sample.....	30
3.4 Pengukuran Variable.....	31
3.5 Metode Analisis Data.....	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Statistik Deskriptif.....	37

4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Trans Jogja.....	42
4.1.6 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	43
4.2 Analisis Data.....	43
4.2.1 Uji Validitas.....	44
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.2.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	46
4.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
4.2.5 Uji F.....	49
4.2.6 Uji T.....	51
4.3 Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.1.1 Profil Responden.....	62
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	63
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Trans Jogja....	42
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.8 Hasil Reabilitas.....	46
Tabel 4.9 Uji Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.10 Uji Koefisiensi Determinasi.....	49
Tabel 4.11 Uji F atau Uji Anova.....	50
Tabel 4.12 Tabel Uji T	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Penelitaian.....	24
Gambar 4.1 F Hitung berdasarkan F Tabel.....	51
Gambar 4.2 T Hitung dengan T Tabel Variable <i>Tangible</i> /Wujud Fisik.....	53
Gambar 4.3 T Hitung dengan T Tabel Variable <i>Reliability</i> /Keandalan.....	55
Gambar 4.4 T Hitung dengan T Tabel Variable <i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap.....	56
Gambar 4.5 T Hitung dengan T Tabel Variable <i>Assurance</i> /Jaminan.....	58
Gambar 4.6 T Hitung dengan T Tabel Variable <i>Emphaty</i> /Empati.....	59

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner.....	68
Uji Koefisien Determinasi.....	72
Uji Anova.....	72
Coefficients.....	72
Excel Kuesioner.....	73
Surat Ijin Penelitian Bapeda.....	79

©UKYDWN

ABSTRAK

Setiap perusahaan jasa, dapat dinilai baik melalui bentuk layanannya. Kualitas Layanan yang baik dapat menimbulkan tingkat kepuasan konsumen yang baik pula. Seperti halnya didalam penelitian ini yang membahas tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa yaitu Trans Jogja. Dimana sample dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang pernah menggunakan jasa angkutan umum Trans Jogja, serta metode yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana Y menunjuk pada variabel kepuasan konsumen, X1 variabel tangible, X2 variabel reliability, X3 variabel responsiveness, X4 variabel assurance, dan X5 variabel empathy.

Pengujian hipotesis menggunakan uji T menunjukkan bahwa variabel tangible, assurance dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Trans Jogja. Sedangkan pada variabel responsiveness dan empathy berpengaruh positif namun tidak signifikan. Pada variabel reliability berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Angka Adjusted R² sebesar 0,517 menunjukkan bahwa 51,7% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan 48,3% kepuasan nasabah dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Konsumen, Trans Jogja

ABSTRACT

Every business which was working on a service sector has to have good service quality to a customer. A good service quality also made a good customer satisfaction. Which is like in this research discuss about the influence of service quality to customer satisfaction on service sector Trans Jogja. The populations on this research are customer who already used Trans Jogja Services. Samples were 150 persons and the method used is purposive sampling. The data was collected by distributing questionnaires to the respondents. The analysis used is multiple linear regression, where Y is customer satisfaction variable, X1 is tangible variable, X2 is reliability variable, X3 is responsiveness variable, X4 is assurance variable, and X5 is empathy variable.

Hypothesis t-test showed that tangible, assurance and empathy were variable that has positive influence and significant impact on customer satisfaction. While the responsiveness, and empathy were variable that has positive influence on customer satisfaction but not significant, on reliability variable there was negative influence and it was not significant . Adjusted R² of 0,517 indicates that 51,7% customer satisfaction can be explained by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables. While the rest 48,3% can be explained by another variables outside variables used in this research.

Key words : Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,

ABSTRAK

Setiap perusahaan jasa, dapat dinilai baik melalui bentuk layanannya. Kualitas Layanan yang baik dapat menimbulkan tingkat kepuasan konsumen yang baik pula. Seperti halnya didalam penelitian ini yang membahas tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa yaitu Trans Jogja. Dimana sample dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang pernah menggunakan jasa angkutan umum Trans Jogja, serta metode yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana Y menunjuk pada variabel kepuasan konsumen, X1 variabel tangible, X2 variabel reliability, X3 variabel responsiveness, X4 variabel assurance, dan X5 variabel empathy.

Pengujian hipotesis menggunakan uji T menunjukkan bahwa variabel tangible, assurance dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Trans Jogja. Sedangkan pada variabel responsiveness dan empathy berpengaruh positif namun tidak signifikan. Pada variabel reliability berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Angka Adjusted R² sebesar 0,517 menunjukkan bahwa 51,7% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan 48,3% kepuasan nasabah dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Konsumen, Trans Jogja

ABSTRACT

Every business which was working on a service sector has to have good service quality to a customer. A good service quality also made a good customer satisfaction. Which is like in this research discuss about the influence of service quality to customer satisfaction on service sector Trans Jogja. The populations on this research are customer who already used Trans Jogja Services. Samples were 150 persons and the method used is purposive sampling. The data was collected by distributing questionnaires to the respondents. The analysis used is multiple linear regression, where Y is customer satisfaction variable, X1 is tangible variable, X2 is reliability variable, X3 is responsiveness variable, X4 is assurance variable, and X5 is empathy variable.

Hypothesis t-test showed that tangible, assurance and empathy were variable that has positive influence and significant impact on customer satisfaction. While the responsiveness, and empathy were variable that has positive influence on customer satisfaction but not significant, on reliability variable there was negative influence and it was not significant . Adjusted R² of 0,517 indicates that 51,7% customer satisfaction can be explained by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables. While the rest 48,3% can be explained by another variables outside variables used in this research.

Key words : Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Era globalisasi sekarang ini, kepadatan penduduk di dunia semakin tinggi. Tingginya tingkat penduduk di dunia mengakibatkan keinginan individu dalam memiliki transportasi masing-masing sangat tinggi, untuk memenuhi kebutuhan aktivitas mereka sehari-hari. Namun, dengan adanya alat transportasi individu yang semakin banyak tersebut, segelintir orang memikirkan cara yang efektif untuk mempermudah dan mengurangi kepadatan transportasi yang ada. Hal itu dengan cara membangun transportasi umum.

Transportasi umum sudah mulai berkembang, terlebih di era sekarang ini transportasi umum sudah dijadikan pilihan oleh banyak orang karena dianggap lebih praktis dan mudah. Seperti di Indonesia misalnya yang memiliki jumlah penduduk 252.370.792 jiwa tentunya membutuhkan transportasi yang tidak sedikit pula. Seiring meningkatnya kebutuhan, keinginan dan daya beli konsumen, mengakibatkan meningkatnya tingkat alat transportasi pribadi setiap tahunnya. Hal tersebut juga mengakibatkan kepadatan lalu lintas. Sehingga dibutuhkan adanya transportasi umum untuk memudahkan mobilitas penduduk.

Di Indonesia banyak sekali jenis moda transportasi umum yang digunakan masyarakatnya, terlebih lagi hampir di masing-masing kota atau antar kotanya memiliki transportasi yang saling menghubungkan. Seperti di Yogyakarta misalnya, dengan tingkat kendaraan yang tinggi yaitu pada saat hari kerja terlebih lagi saat hari libur. Maka dibutuhkan moda transportasi umum yang cepat, mampu memuat banyak penumpang, serta ekonomis dan efisien.

Salah satu contoh moda transportasi umum yang cepat, mampu memuat banyak penumpang, serta ekonomis dan efisien yang ada di Yogyakarta adalah Trans Jogja. Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Kota Yogyakarta, Indonesia. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Motto pelayanannya adalah "Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah lingkungan".

Pengelola Trans Jogja adalah PT Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogya (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopkar) dan Perum DAMRI. Awalnya perencanaan Trans Jogja cukup mendesak, karena sistem transportasi Yogyakarta dan sekitarnya sebelumnya dinilai tidak efisien. Pada tahap perencanaan banyak tantangan muncul dari pengelola bus yang telah ada serta para pengemudi becak. Pada saat awal peluncuran, terdapat enam trayek bis yang dilayani secara melingkar dari dan kembali ke terminal awal mulai dari jam 06.00 hingga 22.00 WIB. Terdapat 54 armada bus berukuran sedang dengan 34 tempat duduk. 67 halte khusus dibuat dengan biaya masing-masing 70 juta rupiah yang dikerjakan oleh dua kontraktor.

Bisnis yang khususnya bergerak di bidang jasa, seperti yang ditawarkan Trans Jogja ini memiliki faktor dominan untuk mempertahankan maupun mengembangkan. Faktor tersebut adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler seperti yang dikutip Neration, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat

memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Dengan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian terhadap layanan jasa tersebut. Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Trans Jogja kepada konsumennya, agar dengan pelayanan yang diberikan, konsumen merasa puas hingga menimbulkan loyalitas. Sehingga, penulis member judul penelitian ini “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Trans Jogja di Daerah Istimewa Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah kualitas layanan transportasi umum Trans Jogja berupa wujud fisik (*tangibles*) mempengaruhi kepuasan pelanggan?
- b. Apakah kualitas pelayanan transportasi umum Trans Jogja berupa Keandalan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan pelanggan?
- c. Apakah kualitas pelayanan transportasi umum Trans Jogja berupa daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan pelanggan?
- d. Apakah kualitas pelayanan transportasi umum Trans Jogja berupa jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan pelanggan?
- e. Apakah kualitas pelayanan transportasi umum Trans Jogja berupa kepedulian (*emphaty*) mempengaruhi kepuasan pelanggan?

- f. Apakah Dimensi Kualitas Layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh wujud fisik (*tangibles*) transportasi umum Trans Jogja terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*) transportasi umum Trans Jogja terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) layanan transportasi umum Trans Jogja terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) layanan transportasi umum Trans Jogja terhadap kepuasan pelanggan.
- e. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh empati (*emphaty*) layanan transportasi umum Trans Jogja terhadap kepuasan pelanggan.
- f. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen transportasi umum Trans Jogja.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti mampu menerapkan dan mengembangkan ilmu dan potensi yang didapat di bangku kuliah dalam memahami strategi yang dilakukan Trans Jogja untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Selain itu penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

b. Manfat Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi lembaga pendidikan, maupun mahasiswa yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.

c. Manfaat Bagi Konsumen

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan konsumen terhadap kualitas pelayanan serta mutu dari Trans Jogja selaku perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi umum.

d. Manfaat Bagi Perusahaan

Perusahaan mampu mengerti dan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan Trans Jogja sehingga mutu dan kualitas layanan dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan konsumen agar tercipta kepuasan dan loyalitas terhadap perusahaan.

1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan masalah yang meliputi Responden Sebagai berikut:

1.5.1 Variable yang diteliti dalam penelitian

a. Variable Dependen

- i. Kepuasan Konsumen (*Consumer Satisfaction*)

b. Variable Independen (Kualitas Layanan)

- i. Bukti Fisik (*Tangible*)
- ii. Keandalan (*Reliability*)
- iii. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- iv. Jaminan (*Assurance*)
- v. Empati (*Emphaty*)

1.5.2 Responden Penelitian

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang yang pernah menggunakan jasa transportasi umum Trans Jogja minimal sebanyak 5x (lima kali) di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.5.3 Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober tahun 2016.

©UKDW

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil olah dan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Maka dalam bab ini dapat diambil kesimpulan mengenai Kualitas Layanan yang diberikan oleh Bus Trans Jogja terhadap tingkat Kepuasan Konsumen di Yogyakarta sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

- a. Ada pengaruh signifikan antara variable Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan Konsumen atau H0 diolak, H1 diterima.
- b. Tidak Ada pengaruh yang signifikan antara variable Keandalan (*Reability*) terhadap kepuasan konsumen atau H0 diterima.
- c. Tidak Ada pengaruh yang signifikan antara variable Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen atau H0 diterima.
- d. Ada pengaruh signifikan antara variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen atau H0 ditolak, H1 diterima.
- e. Ada pengaruh signifikan antara variabel Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan konsumen atau H0 ditolak, H1 diterima.
- f. Variable bebas secara bersama-sama (*simultan*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat

5.1.1 Profil Responden

- a. Berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa responden mayoritas adalah wanita dengan prosentase 50,3%

- b. Berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa responden mayoritas berusia 20-30 tahun. Dengan prosentase sebesar 78,7%.
- c. Berdasarkan pendidikan terakhir dapat disimpulkan bahwa sebesar 78,7% responden memiliki pendidikan terakhir SMA.
- d. Berdasarkan pekerjaan dapat disimpulkan bahwa sebesar 78% bekerja sebagai mahasiswa.
- e. Berdasarkan tingkat penggunaan Jasa Bus Trans Jogja didominasi sebesar 40% oleh pengguna sebanyak 6-10 kali pemakaian Jasa Bus Trans Jogja.
- f. Berdasarkan pengeluaran per bulan sebesar 51,3% mempunyai jumlah pengeluaran Rp. 1.000.001 – Rp.2.000.000 per bulan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan harus mempertahankan serta meningkatkan layanan fasilitasnya seperti membangun shelter bus dekat tempat-tempat yang mudah dijangkau, menyediakan informasi yang jelas tentang rute dan jadwal keberangkatan Bus Trans Jogja, menjaga kebersihan shelter dan Bus Trans, menyediakan Bus yang memiliki kualitas yang baik, dan lain-lain.
- b. Meningkatkan jaminan bagi para penumpang, baik dalam hal rasa aman, jaminan keselamatan, dan lain-lain.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah cakupan jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variable lain, yang mungkin belum dideteksi dalam penelitian ini.
- c. Untuk pernyataan yang diberikan tidak hanya berupa pernyataan tertutup tetapi juga pernyataan maupun pertanyaan terbuka yang dapat diajukan kepada responden dengan metode wawancara agar jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden lebih obyektif atau sesuai dengan keadaan responden.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Ghozali, Imam. 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 3*, BP UNDIP, Semarang.

Kotler. P. 2002, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (Edisi bahasa Indonesia)*, Jakarta : PT. Prenhalindo Indonesia.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, PT. INDEKS, Jakarta.

Sugiyono. 2004, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2001, *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Penerbit Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayumedia Publising

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umar, Husein, 2008, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

JURNAL

Mardikawati , Woro dan Naili Farida, 2013, *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*, Jurusan Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro

Santoso, Septiadi, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya .

SKRIPSI

Amalia, Nova Rizky, 2013, *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa pada Kepuasan Pelanggan di Moda Transportasi Publik Trans Jogja*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Marliana, Sonya dan Rini Dharmastiti, 2008, *Integrasi Servqual Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja*, Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknik Mesin dan Industri, Fakultas Teknik, UGM.

Zakaria , Shandy Ibnu, 2013, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (studi kasus pada pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta)*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.