

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PO. EFISIENSI YOGYAKARTA”**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**ERICKO HERDIAN BASUKI**

**11084647**



**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2012**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PO. EFISIENSI 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 :

**ERICKO HERDIAN BASUKI**

**NIM : 11084649**



**Jurusan : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2012**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan  
Konsumen PO. Efisiensi Yogyakarta  
Nama Mahasiswa : Ericko Herdian Basuki  
NIM : 11 08 4647  
Mata Kuliah : Skripsi  
Semester : Genap  
Tahun Akademik : 2011/2012

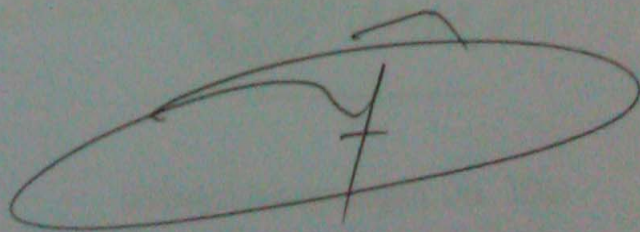
---

---

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta

Pada tanggal, .....2012

Dosen Pembimbing Skripsi



Petra Surya Mega Wijaya; SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

28 JUN 2012

Mengesahkan

Dekan,



(Insiwijati Prasetyaningsih, Dra., MM)

Dewan Penguji:

1. Dra. Purwani Retno Andaras, MM.
2. Drs. Andreas Ari Sukoco., MM, M.Min
3. Petra Surya Mega Wijaya; SE., M.Si

## MOTTO

*“ojo njagakke ndoke pitik blorok”.*

*Kesempatan baik tidak akan datang 2 kali*

*Maju dulu! Menang kalah urusan belakang*

*“apa yang ditabur pasti akan dituai”.*

*Dunia ini panggung sandiwara, dan manusia adalah wayangnya... namun Tuhan adalah dalang, sehingga kemanapun aku pergi Dia memegang tanganku*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk :

- Tuhan Yesus Kristus yang memberikan berkat untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Papa, Mama, Ivan dan Nick
- Novianik yang telah banyak mencurahkan perhatian.
- *My Comrade* Robi, Adhi, Wawan, Kris, dan Very, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
- Bapak Petra Surya Mega Wijaya selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
- Alamamaterku Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah mencurahkan berkat dan anugerahNya, sehingga skripsi dengan judul : ” ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PO. EFISIENSI YOGYAKARTA” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dikerjakan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, perhatian, pengarahan, dan dukungan, maupun informasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan inilah, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada ::

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat dan anugerahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan dan mengerjakan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Petra Surya Mega Wijaya selaku Dosen Pembimbing yang diantara kesibukannya telah bersedia dengan keras memberikan bimbingan, masukan dan motivasi bagi saya hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
3. Bapak-bapak serta ibu-ibu dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
4. Untuk keluargaku dimana banyak perhatian dan bantuan yang tercurah untuk saya terimakasih banyak.
5. Untuk Andreas Rudy Diantoro, terimakasih banyak atas bantuannya sehingga saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik.

6. Untuk Novianik yang selama ini membantu, menemani sekaligus menjadi inspirasi bagiku.
7. Untuk *My Comrade* Robi, Adhi, Wawan, Kris, dan Very, yang selalu memberikan bantuan, dukungan dan semangat. Supaya saya bisa mengerjakan skripsi in
8. Untuk teman teman di angkatan 2008, terimakasih atas pengalamannya selama ini saya tidak akan pernah lupa saat saat indah bersama.
9. Untuk PO. Efisiensi, terimakasih sudah mengizinkan saya untuk menyebarkan kuisisioner.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, kiranya Tuhan memberkati kalian semua.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian, sehingga suatu saat penulis dapat menciptakan karya yang lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis ingin meminta maaf sebesar-besarnya bila ada kesalahan dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan sewaktu membuat program Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Juni 2012

Penulis,

Ericko Herdian Basuki



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Akademis.....	4

1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5. Batasan Penelitian.....	5

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Definisi Pemasaran, Manajemen Pemasaran, dan Bauran Jasa.....	6
2.2. Jasa.....	11
2.3. Dimensi Kualitas Layanan Jasa.....	10
2.4. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.5. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	17
2.6. Pengaruh Antar Variabel.....	19
2.7. Model Penelitian.....	21
2.8. Pengembangan Hipotesis.....	22

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Populasi dan Sampel.....	23
3.1.1. Populasi.....	23
3.1.2. Sampel.....	23
3.2 Data.....	24
3.2.1. Jenis Data.....	24
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	25

3.3.1. Pengujian Instrumen.....	25
3.3.2. Alat Analisis.....	25
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4.1. Kuisisioner.....	26
3.4.2. Studi Pustaka.....	26
3.5. Variabel dan Pengukurannya.....	27
3.5.1. Variabel Penelitian.....	27
3.5.2. Pengukuran Variabel.....	29
3.6. Analisis Data.....	29
3.6.1. Uji Validitas.....	29
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	30
3.6.3. Analisis Prosentase.....	31
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.6.5. Uji Signifikansi.....	33
3.6.6. Koefisien Determinasi.....	33
3.6.7. Uji F(Uji Stimultan).....	35
3.6.8. Uji T (Uji Parsial).....	37

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengujian Instrumen.....	39
4.2. Analisis Prosentase.....	42
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.4. Uji Signifikansi.....	50
4.5. Pembahasan.....	57
3.5.1. Analisis Pengaruh Variabel Bukti Fisik Terhadap Kepuasan	
Konsumen.....	57
3.5.2 Analisis Pengaruh Variabel Keandalan Terhadap Kepuasan	
Konsumen.....	58
3.5.3. Analisis Pengaruh Variabel Daya Tanggap Terhadap Kepuasan	
Konsumen.....	58
3.5.4. Analisis Pengaruh Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan	
Konsumen.....	59
3.5.5. Analisis Pengaruh Variabel Empati Terhadap Kepuasan	
Konsumen.....	59

## **BAB V KESIMPULAN , KETERBATASAN, DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	60
5.1.1. Hasil Prosentase.....	61
5.2.2. Hasil Regresi Berganda.....	62
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3. Saran.....	63
5.3.1. Saran Untuk Perusahaan.....	63
5.3.2. Saran Untuk Penelitian Lanjutan.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.3.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.5.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.6.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.7.	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 4.8.	Hasil Hipotesis Regresi Berganda.....	48
Tabel 4.9.	Hasil Uji t.....	52
Tabel 4.9.	Hasil Uji f.....	54
Tabel 4.11.	Hasil Uji Determinasi (Model Summary).....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kepuasan Pelanggan.....	17
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	21

© UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Jawaban Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 Tabel F
- Lampiran 7 Tabel t
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Surat Ijin BAPEDA



UKDW



## Abstrak

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan pentingnya dan berkembang pesat dalam hal distribusi (pengangkutan dan pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen di suatu negara. Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan - keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mewujudkan tingkat kepuasan konsumen yang maksimal, selain itu juga untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke perusahaan jasa transportasi lain. Salah satu dari perusahaan jasa transportasi adalah PO. Efisiensi yang melayani rute Jogja-Purwokerto. Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Dimensi Kualitas Layanan Jasa ( Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati). Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh layanan PO. Efisiensi terhadap kepuasan pelanggannya.

Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut, maka diambil sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan jasa PO. Efisiensi secara random. Data yang terkumpul diolah menggunakan regresi. Adapun hasil dari olah data menunjukkan bahwa variabel Keandalan, Jaminan, dan Empati mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan variabel Bukti Fisik dan Daya Tanggap tidak mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas jasa, kepuasan konsumen, PO. Efisiensi, regresi



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan pentingnya dan berkembang pesat dalam hal distribusi (pengangkutan dan pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen di suatu negara. Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan - keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mewujudkan tingkat kepuasan konsumen yang maksimal, selain itu juga untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke perusahaan jasa transportasi lain.

Jasa transportasi bus umum merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk mengantarkan konsumen dari suatu tempat ke tempat lain dengan memberikan tingkat pelayanan dan kepuasan yang terbaik selama perjalanan. Saat ini perusahaan bus umum yang beroperasi di Indonesia sangat banyak dari berbagai macam perusahaan jasa transportasi bus umum milik swasta ataupun milik Negara.

Perusahaan Otobus (PO) Efisiensi merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa transportasi bus umum. Bus patas PO.

Efisiensi saat ini melayani trayek Jogja - Purwokerto dan Jogja - Cilacap. PO. Efisiensi menyediakan berbagai kelas seperti : executive patas, dan juga pariwisata class.

PO. Efisiensi merupakan perusahaan jasa, maka produk yang dijual kepada konsumen adalah produk jasa atau pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan standart perusahaan dan standart operasional yang berlaku bisa mendatangkan kepuasan pelanggan. “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya” (Kotler,1995:46). Berpijak pada masalah diatas penelitian lebih lanjut dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi darat khususnya bus PO. Efisiensi. Dengan adanya kepuasan yang diterima oleh konsumen, maka akan mendapatkan beberapa manfaat yaitu terciptanya hubungan harmonis antara konsumen dan perusahaan. Dan dengan adanya kepuasan itu maka kemungkinan besar mendorong terjadinya loyalitas terhadap konsumen dan menambah profit bagi perusahaan.

Salah satu penyebab kepuasan pelanggan diduga adalah kualitas layanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas layanan adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk konsumen (kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan). Ada 5 dimensi kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur menurut Parasuraman (1994), yaitu: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*).

Bukti Fisik adalah segala penampilan fisik dari seluruh fasilitas yang diberikan untuk konsumen : desain interior dan eksterior bus, ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas keselamatan. Keandalan, adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan : pemberian jasa pelayanan kepada konsumen bus, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus, kecepatan waktu tempuh bus untuk sampai tujuan. Daya Tanggap, adalah keinginan para crew untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap : memberikan pelayanan dan informasi kepada konsumen dan kesigapan crew terhadap kejadian di bus.

Jaminan, adalah cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para crew. Bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan : jaminan keselamatan konsumen dalam perjalanan. Empati, adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan : perhatian khusus yang diberikan crew kepada setiap konsumen secara individual termasuk didalamnya mengerti benar apa yang diinginkan konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penulisan ilmiah ini, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah Bukti Fisik mempengaruhi kepuasan konsumen ?
2. Apakah Keandalan mempengaruhi kepuasan konsumen ?

3. Apakah Daya Tanggap mempengaruhi kepuasan konsumen ?
4. Apakah Jaminan mempengaruhi kepuasan konsumen ?
5. Apakah Empati mempengaruhi kepuasan konsumen ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan ilmiah ini, tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan konsumen.
2. Menganalisis pengaruh Keandalan terhadap kepuasan konsumen.
3. Menganalisis pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan konsumen.
4. Menganalisis pengaruh Jaminan terhadap kepuasan konsumen.
5. Menganalisis pengaruh Empati terhadap kepuasan konsumen.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat akademis**

Dalam penelitian ini semoga dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan penerapan ilmu dalam dunia nyata dalam hal pemasaran khususnya mengenai tingkat kepuasan konsumen.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Pihak manajemen PO. Efisiensi dapat mengetahui lebih lanjut mengenai kinerja perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepuasan konsumen khususnya bus patas jurusan Jogja – Cilacap.

### **1.5 Batasan Penelitian**

1. Obyek yang diteliti adalah PO. Efisiensi.
2. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan armada bus patas PO. Efisiensi jurusan Jogja – Cilacap.
3. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel – variabel 5 dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen bus patas PO. Efisiensi jurusan Jogja – Cilacap.
4. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen, sedangkan variabel independennya adalah 5 dimensi kualitas layanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.

## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

#### 5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian berkaitan dengan analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen PO. Efisiensi, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

##### 5.1.1. Hasil Prosentase Karakteristik Konsumen

Berdasarkan hasil analisis persentase mengenai karakteristik responden yang menggunakan jasa PO. Efisiensi minimal sekali adalah sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin laki laki dengan jumlah 52%.
- b. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebesar 51%.
- c. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mereka yang pekerjaannya mahasiswa/ pelajar yaitu sebesar 37%.
- d. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mereka yang pendidikannya maksimal SMA yaitu sebesar 54%.
- e. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mereka yang memiliki pendapatan maksimal Rp. 1.000.000 yaitu sebesar 41%.

### **5.1.2 Hasil Regresi Berganda**

Dari hasil analisis regresi berganda, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara bersama sama variabel Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PO. Efisiensi.
- b. Secara parsial variabel variabel Keandalan, Jaminan, dan Empati memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PO. Efisiensi. Sedangkan Bukti Fisik dan Daya Tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PO. Efisiensi.

### **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Responden diambil tanpa memperhitungkan kriteria tertentu atau semua penumpang masuk sebagai responden.
2. Variabel yang diteliti adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Konsumen.
3. Obyek yang diteliti hanya di satu perusahaan Otobus tertentu yaitu PO. Efisiensi.

### **5.3 Saran**

#### **5.3.1 Saran untuk perusahaan**

- a. Empati



b. Empati adalah variabel yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana variabel empati memiliki koefisien yang paling besar pada hasil analisis regresi berganda, sehingga variabel empati inilah yang harus terus menerus dijaga dan dipantau perkembangannya. Dalam variabel ini PO.Efisiensi sudah memberikan yang terbaik dengan cara mempunyai crew perempuan, dimana crew perempuan lebih enak untuk dipandang dan juga didengarkan, selain itu crew perempuan lebih sabar dalam menghadapi masalah yang terjadi dalam perjalanan. Penting untuk perusahaan memperhatikan jam kerja crew dan juga apa yang menjadi kebutuhan dari crew, supaya crew bisa melaksanakan tugasnya dengan baik dalam melayani penumpang.

c. Jaminan

Jaminan adalah variabel kedua terbesar yang mempengaruhi Kepuasan konsumen. Variabel Jaminan ini adalah rasa aman yang disediakan oleh PO. Efisiensi kepada penumpangnya dan juga jaminan untuk bisa sampai di tujuan dengan nyaman. Variabel jaminan ini sebaiknya dijaga sebaik baiknya oleh perusahaan, karena jika variabel Jaminan ini mengalami penurunan maka akan berdampak pada turunnya Kepuasan Konsumen dan diikuti dengan ketidak percayaan konsumen untuk menggunakan jasa daripada PO. Efisiensi lagi. Sehingga PO. Efisiensi harus dituntut terus untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang,

dengan cara terus memantau keadaan daripada sopir yang menjalankan bus dan juga dari bagian perawatan bus ( mekanik) supaya bus yang digunakan selalu dalam keadaan baik, termasuk pintu darurat. Serta tetap melengkapi sarana darurat seperti pemecah kaca dan juga pemadam kebakaran di dalam kabin bus.

d. Keandalan

Variabel Keandalan adalah variabel ketiga terbesar yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dimana variabel Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk melakukan apa yang sudah dijanjikan perusahaan untuk pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Dalam hal ini PO. Efisiensi sudah memberikan janji yang baik kepada penumpang, namun masih perlu diperbaiki pada waktu kedatangan bus dan waktu keberangkatan bus, karena waktu yang tertulis di tiket banyak yang tidak sesuai dengan yang ada di dalam tiket.

e. Bukti Fisik

Bukti Fisik mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Dikarenakan bukti fisik ini adalah penunjang dari perusahaan jasa. Sehingga perusahaan perlu menjaga atas ketersediaan dari bukti fisik ini. Seperti eksterior dan interior bus yang tetap terjaga kualitasnya

sehingga penumpang lebih nyaman dalam melakukan perjalanan, begitu pula dengan AC yang dingin selama dalam perjalanan, diharapkan dengan adanya AC penumpang akan lebih merasa nyaman dalam perjalanan. Seragam crew yang menarik, dengan seragam crew yang menarik maka penumpang akan lebih merasa nyaman dalam melihat penampilan crew itu sendiri. Tersedianya foot rest yang terpasang pada kursi dalam perjalanan juga menunjang kenyamanan penumpang selama perjalanan. Dan yang terakhir adalah sound system yang ada di dalam bus terpasang dengan baik. PO. Efisiensi sudah memberikan variabel Bukti Fisik ini dengan baik, sehingga perlu adanya control berkala supaya variable Bukti Fisik ini tetap berfungsi dengan baik.

#### f. Daya Tanggap

Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Variabel Daya Tanggap terdiri dari: bagaimana sopir, kondektur, dan staff lapangan PO. Efisiensi sabar dalam

menanggapi keluhan konsumen dan bagaimana mereka dapat dengan cepat memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena penumpang bus patas hanya ingin dilayani secara cepat, tepat, dan tidak berbasabasi. Namun jika variabel daya tanggap ini dihilangkan akan berakibat penurunan dari kepuasan.

### **5.3.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

- a. Pada penelitian yang akan datang hendaknya bisa ditambah dengan variabel variabel lain. Supaya penelitian yang akan datang bisa dilihat pengaruh kualitas jasa terhadap Kepuasan Konsumen.
- b. Pada penelitian mendatang disarankan untuk dapat meneliti di berbagai obyek lainnya (tidak hanya pada satu obyek saja). Misalkan saja meneliti secara PO. lain yang memiliki rute yang sama dengan PO. Efisiensi, ataupun PO. lain yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saefuddin. 1986. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Liberty.
- Bowen, Earl K and Martin K. Starr. 1982. *Basic Statistics for Business and Economics*. McGraw-Hill Book Company.
- Dergibson Siagian, Sugiarto, 2000, *Metode Statistika untuk Ekonomi dan Bisnis*, Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Istijanto, 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Pemasaran Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2002, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Utami, Christina Whidya, 2006, *Manajemen retail: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Salemba Empat, Jakarta
- Utami, Christina Whidya, 2008, *Strategi Pemasara Ritel*, Indeks, Jakarta
- Usmara, A., 2003, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Yogyakarta