



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ATAS  
KUALITAS LAYANAN PADA PO. AKAS JURUSAN  
JEMBER – SURABAYA**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Bogy Setiawan**

**060810201007**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ATAS  
KUALITAS LAYANAN PADA PO.AKAS JURUSAN  
JEMBER-SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**BOGY SETIAWAN**

**NIM 060810201007**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Layanan  
Pada PO.Akas Jurusan Jember – Surabaya.

Nama : Bogy Setiawan

NIM : 060810201007

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi: Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si

Ika Barokah, SE, MM

NIP. 19730908 2000032001

NIP 19780525200312 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.Si

NIP 19661020 199002 2 001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTASEKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Bogy Setiawan  
NIM : 060810201007  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Layanan Pada PO.Akas Jurusan Jember – Surabaya.

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 5 Desember 2011

Yang menyatakan,

Bogy Setiawan

NIM. 060810201007

**JUDUL SKRIPSI**  
**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ATAS**  
**KUALITAS LAYANAN PADA PO.AKAS JURUSAN**  
**JEMBER - SURABAYA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Bogy Setiawan

NIM : 060810201007

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

**03 Januari 2012**

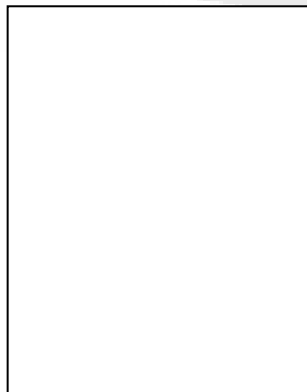
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

**Susunan Tim Penguji**

Ketua : Drs. H. Abdul Halim, M.Si : .....  
NIP19501221197801 1 001

Sekretaris : Drs. Agus Priyono, MM : .....  
NIP19601016198702 1 001

Anggota : Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si : .....  
NIP 19730908 200003 2 001



Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## PERSEMBAHAN

Dengan ridho Allah SWT, syukur Alhamdulillah akhirnya satu kewajiban telah saya selesaikan dan semua ini tulus aku persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, ungkapan terima kasih dan hormat serta sayangku:

- a. Untuk kedua orang tuaku yang tak pernah lelah mempercayaku, mendoakanku dan memberikan curahan kasih sayangny padaku.
- b. Untuk saudara-saudaraku yang memberi dukungan tanpa henti-henti.
- c. Untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberi semangat, dukungan dan kasih sayangny serta menjadi tempat tujuan pertama bagiku saat aku membutuhkan bantuan, saran dan pemicu semangat.
- d. Almamater Fakultas Ekonomi yang aku banggakan.

## **MOTTO**

*Jangan menyalahkan diri ketika berbuat salah,  
Tetapi berpikirlah untuk bisa memperbaiki kesalahan itu  
dengan melakukan yang lebih baik  
(boogie d'angelo)*

*Jangan lakukan hal yang orang lain bisa melakukannya juga  
(Booker T. Washington)*

*Bukan kurangnya pengetahuan yang menghalangi  
keberhasilan, tetapi tidak cukupnya tindakan.  
Dan bukan kurang cerdasnya pemikiran yang melambatkan  
perubahan hidup ini, tetapi kurangnya penggunaan dari  
pemikiran dan kecerdasan  
(Mario Teguh)*

*Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan  
orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan  
keberhasilan saat mereka menyerah  
(Thomas Alva Edison)*

*Terkadang Tuhan meletakkan nikmat-Nya di tempat-tempat yg  
sama sekali tidak menarik bagi manusia  
(Emha Ainun Nadjib)*

## ABSTRAKSI

Bogy Setiawan, NIM : 060810201007, mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, dengan judul skripsi “Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Layanan Pada PO.Akas Jurusan Jember - Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpangan tingkat kepentingan penumpang terhadap dimensi kualitas layanan pada PO.Akas jurusan Jember - Surabaya

Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. Subjek yang digunakan adalah penumpang PO.AKAS jurusan Jember - Surabaya dengan teknik penentuan jumlah sampel sesuai dengan pendapat Roscoe dalam Uma Sekaran(2006:160) sehingga ditentukan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian yang diukur melalui *Importance Performance Analysis* dinyatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan yang digunakan dirasa masih belum mampu memberikan kepuasan kepada konsumen karena kinerja layanan yang diberikan masih belum sesuai dengan tingkat kepentingan konsumen.

Sedangkan indikator yang memiliki skor kinerja yang terendah adalah penampilan kru PO.AKAS dengan skor 353, bahwa indikator tersebut menunjukkan ketidakpuasan penumpang yang paling besar.

Diagram *Importance Performance* menunjukkan bahwa posisi variabel kualitas layanan lebih banyak menempati posisi kuadran B. Menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan layanan telah sesuai dengan kepentingan pelanggan.

**Kata kunci** :kepuasan konsumen.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Layanan Pada PO.Akas Jurusan Jember - Surabaya“.Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Selama proses penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Hj. Isti Fadah, M.si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Deasy Wulandari,SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ika Barokah S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
6. Pihak PO.Akas Probolinggo yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
7. Ayahanda Djoko Jogjono dan ibunda tersayang Mugiarti yang selalu memberi semangat dan dukungan, baik moral maupun materi. Terima kasih banyak atas doa yang selalu tercurahkan hingga laporan skripsi ini selesai.

8. Teman teristimewaku Dwi Watie Analisa Sandi, Amd.Keb (Lisa) yang selalu memberikan semangat dan juga dukungan tanpa henti-henti sehingga laporan skripsi ini cepat terselesaikan.
9. Rekan-rekan Manajemen angkatan 2006 dan pihak lain yang banyak memberikan bantuan dalam penulisan laporan skripsi ini.
10. Teman-teman B13 serta teman-teman perumahan sumber alam yang telah banyak mendukung dan membantu penyusunan laporan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih.
11. Anggota 3 *iDiot*(JeBe,Bogie' dan Poe\_Poe) yang selalu memberisuport dan memberi hiburan disaat aku mulai sumpek, bosan dan jenuh.
12. Anggota kite lagi (Jalbil, Anind, Kipli, Pece, bogie') yang selalu memberikan dukungan tanpa hentipada saat berkumpul bersama di sekretariat.
13. Teman – teman UKM Sport's FE UNEJ dan Fotocopian jawa 4 serta crew2nya.
14. Serta teman-teman lain yang belum penulis sebutkan, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Jember, 19 Desember 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAKSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Empiris .....	5
2.2 Kajian Teoritis .....	7
2.2.1 Pengertian Jasa atau Layanan .....	7
2.2.2 Karakteristik Layanan .....	8
2.2.3 Kualitas Layanan.....	9
2.2.4 Dimensi Kualitas Layann .....	11
2.2.5 Mengelola Kualitas Layanan .....	12
2.2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	14

2.2.7 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3 Kerangka Konseptual .....	16

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	18
3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	18
3.2.1 Jenis Data .....	18
3.2.2 Metode Pengumpulan Data .....	18
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	19
3.4.1 Identifikasi Variabel .....	19
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	19
3.5 Pengukuran Variabel .....	21
3.6 Uji Instrumen.....	21
3.6.1 Uji Validitas .....	21
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	22
3.7 Metode Analisis Data.....	23
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah .....	26

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek .....	28
4.1.1 Sejarah Singkat PO. AKAS .....	28
4.1.2 Visi dan Misi PO. AKAS .....	29
4.1.3 Struktur Organisasi .....	30
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	32
4.2.1 Jenis Kelamin .....	32
4.2.2 Usia .....	32
4.2.3 Jenis Pekerjaan .....	33
4.2.4 Tingkat Pendidikan .....	33
4.2.5 Kuantitas Menggunakan Layanan .....	34

4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	35
4.3.1 Uji Validitas .....	35
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	36
4.4 Analisis Data .....	37
4.4.1 <i>Importance Perfomance Analysis</i> .....	37
4.4.2 Diagram Kartesius .....	53
4.5 Pembahasan.....	58
4.5.1 <i>Importance Perfomance Analysis</i> .....	58
4.5.2 Analisi Diagram Kartesius .....	60
4.5.3 Mendesain Kembali Kualitas Layanan PO. AKAS Berdasarkan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja ( <i>Importance Perfomance Analysis</i> ) .....	61
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>

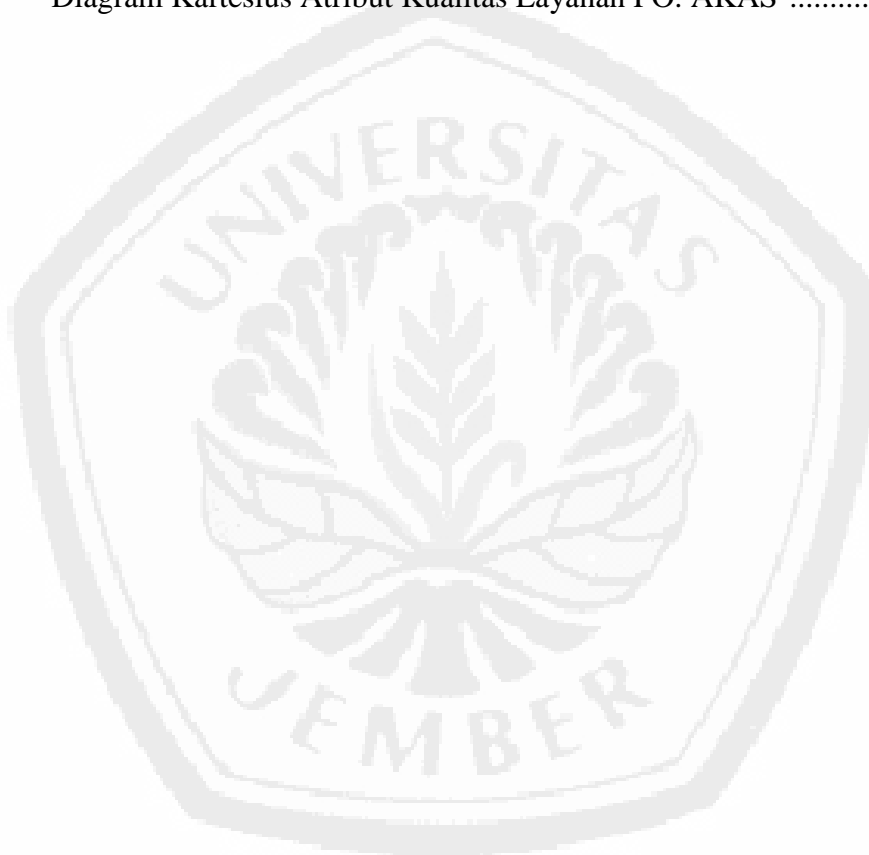
## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini .....	7
4.1 Jenis Kelamin Responden.....	32
4.2 Usia Responden.....	32
4.3 Jenis Pekerjaan Responden .....	33
4.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	34
4.5 Kuantitas Responden Menggunakan Layanan PO Akas.....	34
4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	36
4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.8 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan ketepatan waktu keberangkatan dan tiba bis .....	38
4.9 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan kemudahan dalam mendapatkan informasi perjalanan.....	39
4.10 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan .....	40
4.11 Kemampuan kru PO Akas dalam menghadapi masalah yang timbul selama dalam perjalanan.....	41
4.12 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan kemampuan kru PO Akas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan penumpang....	42
4.13 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan ketulusan kru dalam melayani permintaan penumpang.....	43
4.14 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan pengetahuan dan kecakapan kru PO Akas. ....	44
4.15 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan etika kru PO AKAS dalam melakukan komunikasi dengan penumpang.....	45
4.16 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan kemampuan PO AKAS dalam memberikan rasa aman terhadap penumpang.....	46

4.17	Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan memberikan perhatian secara individu kepada penumpang.....	47
4.18	Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang .....	48
4.19	Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan bertanggung jawab terhadap kenyamanan penumpang .....	49
4.20	Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan penampilan kru PO AKAS .....	50
4.21	Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan desain interior dan eksterior bis .....	51
4.22	Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan fasilitas teknologi yang digunakan oleh bis .....	52
4.23	Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan kondisi fasilitas yang disediakan oleh PO Akas.....	53
4.24	Perhitungan Rata-rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Layanan Perusahaan .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	17
3.1 Diagram Kartesius .....	25
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	26
4.1 Struktur Organisasi PO. AKAS .....	30
4.2 Diagram Kartesius Atribut Kualitas Layanan PO. AKAS .....	56





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Karakteristik Responden
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas
Lampiran 4	Hasil Uji Realibilitas
Lampiran 5	Tabulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja
Lampiran 6	Tabulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

