



**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

NIP. 19730908 2000032001

Ika Barokah, SE, MM

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,5Desember2011

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

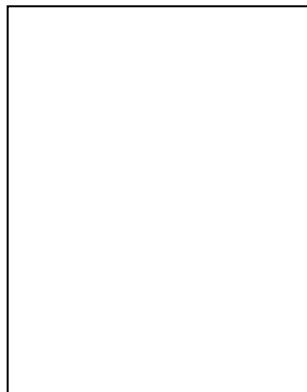
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

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
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN ABSTRAKSI	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
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
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
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
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti 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