

## **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA (STUDI KASUS TAMINI GARUDA DI KORIDOR IX)**

Fenny BNL. Tobing  
Debora Mastauli Purba  
Carolina F. Sembiring

Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Indonesia  
Jakarta, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian dilaksanakan di Provinsi DKI Jakarta ini untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, perusahaan Transjakarta harus memperhatikan variabel-variabel yang menjadi penelitian ini, yaitu lima dimensi kualitas jasa, yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empaty*). Manajemen UP Jakarta perlu memperhatikan keamanan dan kenyamanan penumpang pada saat di shelter maupun di dalam bus.

### **1. Pendahuluan**

Bus Transjakarta memulai operasinya pada tanggal 15 Januari 2004 dengan tujuan memberikan jasa angkutan yang lebih cepat, nyaman, namun terjangkau bagi warga Jakarta. Untuk mencapai hal tersebut, bus Transjakarta diberikan lajur khusus di jalan-jalan yang menjadi bagi anda dirutenya dan lajur tersebut tidak boleh dilewati kendaraan lainnya (termasuk bus). Agar terjangkau oleh masyarakat, maka harga tiket disubsidi oleh pemerintah daerah. Diharapkan fasilitas bus Transjakarta yang ada dapat menjadi sarana transportasi yang lebih efektif dan efisien bagi para penggunaannya dan dapat menjadi transportasi yang lebih baik bagi masa mendatang terutama kualitas pelayanan Transjakarta bisa lebih memadai sehingga konsumen mendapatkan kepuasan dalam pelayanan Transjakarta. Kepuasan konsumen dapat dilihat jika harapan sama dengan kinerja, maka konsumen akan puas atau harapan lebih rendah dari kinerja maka konsumen sangat puas. Namun pelayanan yang diterima oleh oleh konsumen selama ini tidak sesuai dengan harapan. Dengan banyaknya komplain konsumen terhadap pelayanan dari bus Transjakarta di koridor IX. Komplain tersebut antara lain adalah kedatangan bus Transjakarta tidak bisa diprediksi, waktu menunggu di saat jam sibuk sangat lama, terutama di *shelter antara* pada koridor yang padat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis apakah sudah terdapat kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut jasa menurut penggunaanya dengan kinerja bus Transjakarta Tamini Garuda koridor IX.

### **2. Tinjauan Pustaka**

Lupioyadi (2008:181) mendefenisikan kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi untuk mempertahankan diri dan

mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.jasa atau produk melainkan saat sebelum dan sesudah pelayanan. Lupiyoadi mengungkapkan bahwa ada lima atribut atau dimensi karakteristik yang digunakan oleh para penumpang untuk melakukan evaluasi ataupun menilai suatu kualitas pelayanan jasa. Lima dimensi tersebut adalah : 1) Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa layanan seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang; 2) Daya tanggap ketanggapan, yaitu kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk bersedia membantu, merespon permintaan dari penumpang, memberikan pelayanan dengan cepat dan menginformasikan kapan jasa akan diberikan; 3) Jaminan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan berupa rasa aman kepada penumpang. Selain itu, ada jaminan berupa kesopanan, perilaku dan keterampilan karyawan menguasai pengetahuan dan yang berhubungan dengan jasa yang ditawarkan sehingga mampu mengatasi setiap masalah yang dihadapi oleh penumpang dan akhirnya tumbuh rasa percaya di benak penumpang; 4) Empati, yaitu kemampuan perusahaan untuk memahami masalah yang dialami oleh penumpang dan melakukan upaya untuk membantu penumpang menyelesaikan masalah serta pihak perusahaan memberikan perhatian secara personal kepada penumpang; 4) Bukti fisik, yaitu kualitas jasa yang diukur dari daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan dari perusahaan pemberi jasa.

Kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi suatu perusahaan, maka sering terlihat slogan-slogan "Pelanggan adalah raja". Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" artinya cukup baik, memadai dan "*facio*" yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan itu tidak hanya diindikasikan dengan keuntungan yang diperoleh, baik untuk perusahaan maupun konsumen. Kepuasan pelanggan menurut Kotler(2005:70) dinyatakan sebagai berikut : "Kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang, muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan". Dari definisi-definisi diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan prestasi atau hasil yang dirasakan dan kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani,bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Menurut Philip Kotler (2005:72) alat yang digunakan untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan adalah : 1) Sistem keluhan dan saran, perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan; 2) Survei kepuasan pelanggan, sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut dimana dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan kepada pelanggan. Dari hasil survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan jasa perusahaannya; 3) *Ghost shopping*, metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan diperusahaan pesaing dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan koreksi terhadap perusahaan itu sendiri; 4) Analisa pelanggan yang hilang, metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung lagi di perusahaan tersebut

karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab berpindahnya pelanggan perusahaan pesaing.

### **Transjakarta**

Transjakarta sebagai Busway adalah sebuah sistem transportasi *BusRapid Transit (BRT)* pertama di Asia Tenggara dan Selatan, yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Sistem ini didesain berdasarkan sistem *TransMilenio* yang sukses di Bogota, Kolombia. Transjakarta dirancang sebagai modal transportasi massal pendukung aktivitas ibukota yang sangat padat. Transjakarta merupakan sistem BRT dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km), serta memiliki 228 halte yang tersebar dalam 12 koridor(jalur), yang beroperasi dari 05.00 - 22.00 WIB. Transjakarta dioperasikan oleh Unit Pengelola Transjakarta Busway (UPTB) dibawah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, yang bertanggungjawab penuh kepada Gubernur Provinsi DKI Jakarta. Jumlah tenaga kerja yang terlibat dalam operasional Transjakarta (Pramudi, *Onboard*/petugas bus, *Barrier*/petugas halte, dan petugas kebersihan) sekitar 6.000 orang. Jumlah rata-rata harian pengguna Transjakarta diprediksikan sekitar 350.000 orang. Sedangkan pada tahun 2012, jumlah pengguna Transjakarta mencapai 109.983.609 orang

Variabel yang akan diteliti adalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan massal Transjakarta pada koridor XI dimana atribut yang akan di nilai adalah: a) Bus, bus yang akan digunakan sebagai bus Transjakarta adalah Hyundai (BMP) & (TMB) dan bus gandeng Komodo, Anka (BMP)/Merah-Kuning. Bahan bakar yang digunakan adalah bio solar. Variabel yang dinilai didalamnya menjelaskan dimensi jasa seperti fisik, *responsive*, keandalan, keyakinan, dan empati seperti keamanan dan keselamatan dalam bus, waktu operasional bus, kecakapan pramudi bus, fasilitas AC, kebersihan, bebas dari asap rokok; b) Halte, halte transjakarta berada di tengah jalan, di depan Tamini Square. Dimana variabel yang dinilai di dalamnya antara lain kebersihan dan kerapihan halte, operasional halte, keamanan dalam halte; c) Koridor atau Busway, koridor IX untuk bus Transjakarta mulai beroperasi secara resmi sejak tanggal 31 Desember 2010 dengan jurusan Terminal Pinang Ranti sampai Terminal Pluit. Jalan-jalan yang dilalui koridor IX adalah sepanjang jalan Pinang Ranti, Garuda Taman Mini, Cawang UKI, BNN, Cawang Ciliwung, Cikoko Stasiun Cawang, Pancoran Tugu, Kuningan Barat, Gatot Subroto Jamsostek, Semanggi, Senayan JCC, Slipi Pertamburan, Slipi Kemanggisan, Rumah Sakit Harapan Kita, S. Parman Podomoro City, Grogol 2 12 Mei Reformasi, Latumeten, Stasiun Grogol, jembatan besi, Jembatan 2, Jembatan 3, Penjaringan, Pluit. Koridor XI adalah 20 halte. Koridor IX dengan jurusan Pinang Ranti – Pluit dengan banyaknya armada sebanyak 84 armada (69 single bus dan 15 articulated bus).Dimana variabel yang dinilai di dalamnya adalah jalanan sepanjang jalurnya bagus dan adanya koordinasi satgas Transjakarta dengan petugas kepolisian atau di setiap jalur terjadi kecelakaan; d) Tarif, tarif tiket Transjakarta adalah Rp3.500,00/orang. Penumpang yang pindah jalur dan/atau transit antar koridor tidak perlu membayar tarif tambahan asalkan keluar dari halte. Bagi penumpang yang membeli tiket antara pukul 05.00-07.00 pagi, mereka dapat memperoleh tiket dengan harga yang lebih ekonomis yaitu Rp2.000,00.

### **Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu diantaranya adalah : a) Aditama Kusuma Atmaja (2011) meneliti tentang “Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)” dimana variabel kepuasan pelanggan (Y), bukti fisik (X1),

kehandalan (X2), dan daya tanggap(X3), jaminan (X4), empati(X5), Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti yaitu variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan; b) Ferry Yudhy (2008) judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)”. Hipotesis yang diajukan” *Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nasabah Kredit BPR Arthaguna Sejahtera. Teknik analisis data yang digunakan uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan variabel bebas *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara individual maupun bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit Kredit BPR Arthaguna Sejahtera sebesar 53,2%; c) Partua Pramana Hamonangan Sinaga Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan metode *accidental sampling* dengan populasi seluruh konsumen warnet Chamber Semarang. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif yang merupakan interpretasi dari data- data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Selain itu juga digunakan analisis kuantitatif dengan metode analisis regresi, adapun tahap- tahap pengujiannya adalah validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi.

### **3. Metode Penelitian**

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah lima variabel kualitas layanan UP TRANSJAKARTA BUSWAY yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan Transjakarta, yaitu: 1) Variabel *Tangible* (X1) dengan indikator-indikator : kerapian pakaian petugas koridor, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan di ruang tunggu, tampilan interior koridor, kondisi fasilitas yang ada di Transjakarta, kondisi bus Transjakarta, fasilitas keamanan dan keselamatan Transjakarta, kapasitas penumpang, ruang bus bebas dari asap rokok, dan fasilitas penerangan yang ada di koridor; 2) Variabel *Reliability* (X2) dengan indikator-indikator: kecepatan petugas dalam melayani penumpang, keterampilan pramudi dalam mengemudi, ketepatan waktu berangkat dan kedatangan bus, dan keakuratan informasi yang disampaikan oleh petugas Transjakarta; 3) Variabel *Responsiveness* (X3) dengan indikator-indikator: kemampuan petugas transjakarta dalam menjelaskan berapa lama lagi bus sampai, petugas Transjakarta selalu mengingatkan hal-hal penting yang perlu diketahui penumpang, kesigapan dalam melayani penumpang; 4) Variabel *Assurance* (X4) dengan indikator-indikator: kemampuan petugas Transjakarta dalam menjelaskan rute, rasa aman yang diberikan petugas, keberadaan petugas memberikan rasa nyaman; kemampuan petugas dalam melayani penumpang, tidak terjadi kriminalitas di halte maupun di bus, dan tidak terjadi kecelakaan di setiap jalur; 5) Variabel *Empathy* (X5) dengan indikator-indikator: keramahan petugas dalam memberikan keterangan, pelayanan khusus kepada lansia, ibu hamil dan orang cacat, kemudahan dalam menghubungi petugas, dan memiliki jam operasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Pemilihan lokasi penelitian ditentukan secara *purposive* (sengaja), yang bertempat di koridor 9 halte Tamini-Garuda pada tanggal dan waktu 7 Mei – 10 Mei 2014 jam 14.00 WIB sampai jam 16.00 WIB. Data primer yang diperoleh melalui melalui kuesioner, dimana peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan Transjakarta. Data sekunder dikumpulkan penulis melalui studi kepustakaan,

pihak Transjakarta dengan membaca buku- buku literatur, jurnal, dan pencarian data melalui internet yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Pengambilan data melalui wawancara langsung dengan sumberdatanya, baik melalui tatap muka. Metode analisis data yang digunakan untuk menganalisis data ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif.

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai tingkat kepuasan pelanggan bus Transjakarta TAMINI GARUDA, digunakan *importance performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja pada kepuasan pelanggan. Disini akan digunakan skala lima tingkat (Skala Likert) yang fungsinya mengukur tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan positif menyangkut atribut-atribut produk. Data dari variabel kinerja dan kepentingan ini akan memberikan informasi tanggapan terhadap atribut-atribut kinerja dan kepentingan yang masing- masing diberi bobot tertinggi adalah 5 dan terendah adalah 1. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antaratingkat kepentingan dan pelaksanaannya oleh bus transjakarta TAMINI GARUDA. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan kepentingan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana : X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Hasil dari seluruh perhitungan yang penulis lakukan akan dijabarkan ke dalam empat bagian diagram kartesius, yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X ,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh daftar pertanyaan dalam jumlah yang besar dan lengkap secara cepat dan hemat dengan menggunakan sampel yang paling sederhana atau ekonomis. Penulis membutuhkan responden sebagai sampel data untuk diteliti berdasarkan perhitungan jumlah responden berdasarkan Rumus Slovin.

#### **4. Pembahasan**

Koridor IX untuk bus Transjakarta mulai beroperasi secara resmi sejak tanggal 31 Desember 2010 dengan jurusan Terminal Pinang Ranti sampai Terminal Pluit. Jalan-jalan yang dilalui koridor IX adalah sepanjang jalan Pinang Ranti, Garuda Taman Mini, Cawang UKI, BNN, Cawang Ciliwung, Cikoko Stasiun Cawang, Pancoran Tugu, Kuningan Barat, Gatot Subroto Jamsostek, Semanggi, Senayan JCC, Slipi Pertamburan, Slipi Kemanggisian, Rumah Sakit Harapan Kita, S. Parman Podomoro City, Grogol 2 12 Mei Reformasi, Latumeten, Stasiun Grogol, jembatan besi, Jembatan 2, Jembatan 3, Penjaringan, Pluit. Koridor XI adalah 20 halte. Koridor IX dengan jurusan Pinang Ranti – Pluit dengan banyaknya armada sebanyak 84 armada (69 *single bus* dan 15 *articulated bus*).

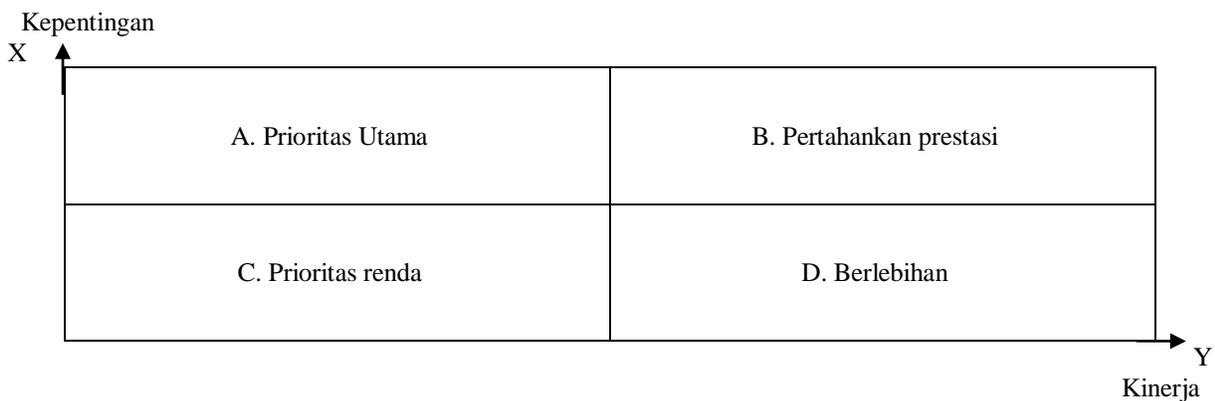
Dari 100 responden, jumlah responden yang telah mengisi koesioner pada saat ataupun setelah menggunakan jasa :

- Terdapat sebanyak 61 responden (61%) berjenis kelamin laki-laki, dan 39 responden (39%) berjenis kelamin perempuan

- Terdapat sebanyak 40 responden (40%) berusia kurang dari 20 tahun, 43 responden (43%) berusia antara 21–40 tahun, 9 responden (9%) berusia dari 40–50 tahun dan 8 responden (8%) berusia diatas 50 tahun
- Terdapat sebanyak 13 responden (13%) berpendidikan SMP, 48 responden (48%) berpendidikan SMA, 12 responden (12%) berpendidikan Diploma dan 27 responden (27%) berpendidikan Sarjana.
- Terdapat sebanyak 4 responden (4%) bekerja sebagai PNS, 18 responden (18%) bekerja sebagai pegawai swasta, 11 responden (11%) bekerja sebagai wiraswasta, responden (49%) bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, 18 responden (18%) bekerja yang lain-lain.
- Terdapat sebanyak 46 responden (46%) berpendapatan kurang dari Rp.1,5juta, 17 responden (17%) berpendapatan antara Rp.1,5juta–Rp.2,5juta, 30 responden (30%) berpendapatan antara Rp.2,5juta–Rp.5juta. Dan 7 responden (7%) berpendapatan lebih dari Rp.5juta.

Dalam penelitian ini uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada jumlah data sebanyak 100 responden dengan menggunakan SPSS 22.0. Dari perhitungan uji validitas dan realibilitas menghasilkan bahwa tiap variabel seluruhnya valid, berarti seluruh pertanyaan dapat digunakan untuk mengambil data penelitian pada sampel penelitian.

Setiap faktor/atribut suatu jasa akan diuji pada analisis tingkat kesesuaian dengan menggunakan model dimensi pelayanan (*service quality*). Dari hasil tersebut diperoleh titik-titik koordinat dari tiap-tiap variabel, dimana angka-angka yang tercipta sebagai titik koordinat tersebut dialokasikan ke dalam suatu diagram yang disebut diagram *Kartesi* seperti yang disajikan oleh gambar di bawah ini.



GAMBAR 1. KONSEP DIAGRAM KARTESIUS  
 Sumber: Supranto (2001:242)

Dari perolehan data, didapat titik-titik koordinat dari tiap-tiap variabel, dalam suatu diagram *Kartesi* seperti. Dari diagram *kartesi* tersebut dapat diketahui posisi penempatan data tingkat kepentingan konsumen dan kinerja dari tiap-tiap atribut yang telah dianalisis. Hasil analisis dan interpretasi penelitian ini terbagi menjadi empat bagian kuadran, yaitu :

### **Kuadran I**

Semua atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata ( $<3,34$ ) dengan tingkat kepentingan konsumen diatas rata-rata ( $>4,35$ ). Pada kuadran ini menunjukkan faktor–faktor atau atribut yang mempengaruhi konsumen bus Transjakarta. Berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh UP Transjakarta. Karena keberadaan inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Faktor yang termasuk di kuadran I :

- a. Kenyamanan di ruang tunggu pelayanan/loket dan bus (3)
- b. Bus Transjakarta sudah memberikan fasilitas AC yang dapat berfungsi dengan baik (5)
- c. Bus Transjakarta sudah menggunakan mobil yang baik dan layak digunakan (7)
- d. Penumpang yang diangkut tidak melebihi kapasitas (8)
- e. Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (11)
- f. Peremudi terampil mengemudi dalam menjalankan bus (12)
- g. Ketepatan waktu berangkat dan kedatangan bus (13)
- h. Petugas Transjakarta mampu menjelaskan berapa lama lagi bus akan sampai (15)
- i. Tidak terjadi kecelakaan di setiap jalur (23)
- j. Kemudahan dalam menghubungi petugas (26)
- k. Memiliki jam operasi yang sesuai dengan kebutuhan (27)

### **Kuadran II**

Semua atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata ( $>3,34$ ) dengan tingkat kepentingan konsumen diatas rata-rata ( $>4,35$ ). Pada kuadran ini menunjukkan faktor –faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bus transjakarta berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran II adalah :

- a. Tampilan petugas koridor dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan (1)
- b. Kebersihan ruang tunggu pelayanan/loket (2)
- c. Bus Transjakarta memberikan fasilitas keamanan dan keselamatan penumpang (6)
- d. Ruang bus bebas dari asap rokok (9)
- e. Bus Transjakarta memberikan fasilitas penerangan yang memadai (10)
- f. Petugas Transjakarta memberikan informasi yang akurat tentang rute bus (14)
- g. Petugas Transjakarta selalu mengingatkan hal penting yang perlu diketahui penumpang seperti tujuan bus (16)
- h. Kesigapan dalam melayani penumpang (17)
- i. Petugas Transjakarta mampu menjelaskan rute dari semua koridor (18)
- j. Petugas memberikan rasa aman (19)
- k. Keberadaan petugas dalam bus Transjakarta membuat nyaman (20)
- l. Kemampuan petugas dalam melayani anda misalnya (pada saat membeli tiket di loket) (21)
- m. Tidak terjadi kriminalitas di halte maupun di bus (22)

- n. Petugas melayani dan memberikan keterangan dengan ramah (24)
- o. Memberikan pelayanan khusus kepada lansia, ibu hamil dan orang cacat (25)

### **Kuadran III**

Semua atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata ( $<3,34$ ) dengan tingkat kepentingan konsumen diatas rata-rata ( $<4,35$ ). Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bus Transjakarta berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan. Sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor-faktor yang termasuk kuadran III adalah:

Tampilan interior koridor (4)

### **Kuadran IV**

Semua atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata ( $>3,34$ ) dengan tingkat kepentingan konsumen diatas rata-rata ( $<4,35$ ). Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bus Transjakarta berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap faktor tersebut. . Tetapi atribut dalam kuadran ini tidak ada berdasarkan hasil penelitian.

## **5. Kesimpulan**

Faktor-faktor atau atribut yang menjadi prioritas utama terdapat pada kuadran I dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan konsumen, dikarenakan kinerja pelayanan Transjakarta-*busway* dirasakan belum optimal adalah: ketidaknyamanan di ruang tunggu pelayanan/loket dan bus, bus Transjakartabelum memberikan fasilitas AC yang baik, kondisi bus Transjakarta kurang baik dan kurang layak digunakan, penumpang yang diangkut melebihi kapasitas, petugas kurang cepat dalam melayani konsumen, pramudi kurang terampil mengemudi dalam menjalankan bus, ketidaktepatan waktu berangkat dan kedatangan bus, petugas Transjakarta belum mampu menjelaskan berapa lama lagi bus akan sampai, terjadi kecelakaan di setiap jalur, sulitnya dalam menghubungi petugas, dan kurang memiliki jam operasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Pada kuadran II ini setiap atribut dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga dalam penanganannya perlu dipertahankan oleh pelayanan Transjakarta *Busway*, karena keberadaan faktor ini termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting dan tingkat pelaksanaannya sudah dapat memuaskan konsumen. Atribut – atribut tersebut adalah: tampilan petugas koridor dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan, kebersihan ruang tunggu pelayanan/loket, bus Transjakarta memberikan fasilitas keamanan dan keselamatan penumpang, ruang bus bebas dari asap rokok, bus Transjakarta memberikan fasilitas penerangan yang memadai, petugas Transjakarta memberikan informasi yang akurat tentang rute bus, petugas Transjakarta selalu mengingatkan hal-hal penting yang perlu diketahui penumpang seperti tujuan bus, kesigapan dalam melayani penumpang, petugas Transjakarta mampu menjelaskan rute dari semua koridor, petugas memberikan rasa aman, keberadaan petugas dalam bus Transjakarta membuat nyaman, kemampuan petugas dalam melayani anda misalnya (pada saat membeli tiket di loket), tidak terjadi kriminalitas di halte maupun di bus, petugas melayani dan memberikan keterangan dengan ramah, dan memberikan pelayanan khusus kepada lansia, ibu hamil dan orang cacat.

Faktor – faktor terdapat di kuadran III merupakan atribut prioritas rendah, atribut ini di nilai kurang penting pengaruhnya bagi penumpang dan pelaksanaannya biasa–biasa saja. Atribut – atribut tersebut adalah tampilan interior koridor. Pada kuadran IV merupakan atribut berlebihan, dimana atributnya kurang penting bagi penumpang, akan tetapi pelaksanaannya sudah semaksimal mungkin. Tetapi atribut dalam kuadran ini tidak ada berdasarkan hasil penelitian.

Saran yang dapat diberikan adalah: manajemen Transjakarta *busway* perlu memperhatikan keamanan dan kenyamanan pada saat di shelter maupun di dalam bus, manajemen Transjakarta *busway* perlu memberikan pelatihan terhadap karyawan sehingga karyawan dapat menjalin hubungan yang baik dengan penumpang, manajemen Transjakarta *busway* haruslah terus meningkatkan kinerja pelayanan (seperti tampilan petugas koridor, kebersihan ruang tunggu maupun di dalam bus, kesigapan petugas dalam melayani bus, dan lain-lain) untuk mempertahankan kepuasan pelanggan sebagaimana di kuadran II dalam grafik kartesius, bahwa kinerja telah sesuai dengan harapan penumpang dimana pada kuadran tersebut penumpang dinyatakan puas. Walaupun begitu sebaiknya pihak bus Transjakarta terus melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanannya agar kepuasan penumpang tersebut tetap bertahan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Atmaja, Aditama Kusuma, *Jurnal Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*”, 2011
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium, Prehallindo, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, *prinsip-prinsip pemasaran*, Terjemahan Bob
- Kuncoro, Mudrajad *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*, Erlangga, 2003
- Lupiyandi, Rahmat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua, Jakarta, Salembaempat, 2006
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Statification*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011
- Sinaga, Partua Pramana Hamonangan, *Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan*, 2010.
- Supranto, Johannes, *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Edisi ke empat, PT.RINEKA CIPTA, Jakarta, 2011.
- Tjiptono, Fandy (2005) *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Bayu Media Publishing, Malang
- Yudhy, Ferry, *Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*”, 2008.