

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA DI PT ANINDYA MITRA INTERNASIONAL

THE LEVEL OF COSTUMER SATISFACTION WITH THE SERVICE OF BUS TRANS JOGJA IN PT ANINDYA MITRA INTERNASIONAL

Zilda Fathonah, Siti Umi Khayatun Mardiyah

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,
zildafathonah28@gmail.com, ummikha@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dari penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Insidental sampling* di 16 *shelter* di kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dengan pengisian angket tertutup dan Observasi. Uji validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas instrumen menggunakan *Alpha Cronbach*. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja dengan persentase sebesar 65% berada pada kategori kurang puas. Berdasarkan indikator keberadaan sarana dan prasarana sebesar 45% berada pada kategori kurang puas, berdasarkan indikator kesiapan pegawai dan keberadaan Informasi sebesar 50% berada pada kategori tidak puas, berdasarkan indikator ketanggapan pegawai sebesar 54% berada pada kategori kurang puas, berdasarkan indikator ketepatan waktu sebesar 42% berada pada kategori kurang puas, berdasarkan indikator perilaku pegawai sebesar 43% berada pada kategori kurang puas, berdasarkan indikator biaya dan kemudahan sebesar 43% berada pada kategori puas.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Trans Jogja

Abstract

The research is purposed to find out the level of costumer satisfaction with the service of Trans Jogja Bus in Anindya Mitra Internasional. This research is a descriptive research with quantitative approachment. Variable of this research is costumer satisfaction with number of samples of 100 persons. Samples gathering technique of this research is insidental sampling in 16 shelters at Yogyakarta City. The data gathering technique is filling the questionnaire and observation. Instrument validity test by using Product Moment Correlation and instrument reliability test by Alpha Cronbach. Data was analyzed by descriptive and precentage technique. The result of this research show that of costumer satisfaction with the Trans Jogja Bus service with precentage 65% in the less satisfied category. Based on indicators of facilities and infrastructure level of costumer satisfaction is in the amount of 45% in the less satisfied category, based on indicators of the employee readiness and information existence the level of costumer satisfaction is in amount of 50% in the not satisfied category, based on indicators of the employee responsiveness the level of costumer satisfaction is in the amount of 54% in the less satisfied category, based on indicators of time accuracy the level of costumer satisfaction is in the amount of 42% in the less satisfied category, based on indicators behavior employee the level of costumer satisfaction is in the amount of 43% in the less satisfied category, based on indicators of cost and ease the level of costumer satisfaction is in the amount of 43% in the satisfied category.

Keywords: Costumer Satisfaction, Trans Jogja

PENDAHULUAN

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan kota yang dijuluki sebagai kota Pendidikan dan kota Budaya. Namun, Yogyakarta kini dikenal dengan tingkat kepadatan kendaraan yang cukup tinggi dan menyebabkan tingkat kemacetan di kota Yogyakarta juga semakin tinggi. Sehubungan dengan masalah kemacetan ini, pemerintah daerah mengeluarkan transportasi ramah lingkungan yaitu bus Trans Jogja dengan harapan adanya transportasi bus Trans Jogja tingkat kemacetan di Yogyakarta dapat diatasi. Adanya bus trans jogja juga diharapkan mampu menjadi solusi transportasi perkotaan yang jauh lebih baik dari angkutan perkotaan yang ada dan mampu menyerap pengguna kendaraan pribadi untuk beralih menggunakan transportasi publik.

Bus Trans Jogja ini mulai beroperasi pada tahun 2008, tepatnya pada tanggal 18 Februari 2008, bus Trans Jogja memiliki ukuran yang hampir sama dengan bus-bus pada umumnya, perbedaannya adalah pada bus Trans Jogja ini menerapkan sistem tertutup dimana para penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati pemeriksaan tiket terlebih dahulu. Selain itu, tempat duduk yang berhadapan dan memanjang, dan di dalam bus menggunakan *air conditioner* (AC) yang membuat penumpang tidak kepanasan seperti di bus-bus kota pada umumnya. Bus Trans Jogja sendiri mulai beroperasi pada pagi hari yaitu jam 05.30 sampai pukul 21.00 WIB. Bus Trans Jogja mempunyai tempat pemberhentian berupa halte khusus yang tersebar di beberapa tempat di Yogyakarta, sehingga bus tidak menaikkan dan menurunkan penumpang sepanjang rute namun hanya di halte-halte khusus tersebut.

PT Jogja Tugu Trans merupakan perusahaan yang mengelola bus Trans Jogja pada tahun 2008 sampai dengan 2015. Melihat banyaknya permintaan masyarakat untuk penambahan jalur/rute Trans Jogja, maka pada Oktober 2010 pihak perusahaan memberikan respon dengan menambahkan jalur/rute baru Trans Jogja. Awalnya ada 6 (enam) jalur Trans Jogja yang beroperasi yaitu: 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B dengan total 54 armada bus tetapi dengan adanya penambahan jalur/rute Trans Jogja, sekarang jalur yang beroperasi menjadi 8 (delapan) jalur yaitu: 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B, 4A, 4B dengan total 74 armada bus. Sejak diluncurkan pada Februari 2008, bus Trans Jogja merupakan transportasi yang cukup diminati masyarakat Yogyakarta.

Penumpang atau pelanggan disini menurut Lupiyoadi (2006, p.174) yaitu seseorang

yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya mendapatkan suatu jasa dan membayar jasa tersebut. Pelanggan yang menggunakan jasa Trans Jogja disebut pelanggan eksternal. Nasution (2005, p.102) mendefinisikan bahwa pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk atau jasa yang sering disebut pelanggan nyata. Setiap tahun jumlah penumpang bus Trans Jogja terus meningkat, dapat dilihat dari jumlah penumpang di tahun 2014 sebanyak 6,205 juta sedangkan pada tahun 2015 penumpang naik menjadi 6,5 juta orang yang menggunakan jasa transportasi Bus Trans Jogja. Tetapi, kenyataan di lapangan masih banyak penumpang yang mengeluh dan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bus Trans Jogja. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan, kritik, dan saran yang diterima oleh pihak perusahaan maupun pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Daerah Istimewa Yogyakarta baik melalui *call center*, *short message service* (SMS), maupun secara langsung menyampaikan ke pihak perusahaan.

Salah satu pihak yang menerima banyak keluhan dari pelanggan Trans Jogja adalah pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi DIY (Dishubkominfo) yang banyak disampaikan melalui SMS. Pihak Dinas telah melakukan rekapitulasi dan hasil catatan kuantitatif keluhan yang banyak disampaikan oleh para penumpang bus Trans Jogja sejak tanggal 1 Januari 2016 sampai dengan 24 November 2016. Total 485 aduan operasional, 411 diantaranya adalah keluhan terhadap pelayanan bus Trans Jogja dan 74 diantaranya hanya berupa saran dan pertanyaan.

Penanganan keluhan sangatlah penting untuk diperhatikan, dipahami, dan harus segera diperbaiki oleh pihak perusahaan karena adanya penanganan keluhan sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014, p. 354) Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja (hasil) produk yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Ada empat kemungkinan respon yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014, p.473) apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu jasa yaitu tidak melakukan apa-apa, menceritakan pengalaman buruknya kepada teman-teman atau keluarganya, menyampaikan komplain langsung ke perusahaan, dan mengadu ke lembaga atau media massa.

Salah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014, p.82) kualitas pelayanan jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan pelayanan prima atau *excellent service*, seperti yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013, p.17) pelayanan prima yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Pendapat dari Nova (2012, p.148) mengenai harapan pelanggan bahwa “harapan pelanggan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”, harapan pelanggan ini harus dicapai oleh pihak perusahaan dengan pelayanan prima atau *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik sehingga kepuasan pelanggan bisa tercapai.

Kualitas pelayanan jasa transportasi yang baik seharusnya memperhatikan standar pelayanan. Standar pelayanan sangat berguna sebagai pedoman dalam melayani pelanggan. Menurut Undang-undang Pelayanan Publik nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 7 bahwa standar pelayanan sebagai “tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur” (www.stks.ac.id/wpcontent/uploads/20/10/15UU-NO.25-THN-2009-TENTANG-PELAYANAN-PUBLIK.pdf).

Salah satu upaya pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informasi DIY dalam menangani keluhan terhadap bus Trans Jogja yaitu dengan mengganti 25 dari total 74 armada lama dengan 25 armada baru yang merupakan bantuan dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jalur/rute yang diganti yaitu bus dengan jalur 1a, 1b, 2a, dikarenakan 3 jalur tersebut merupakan 3 jalur yang paling ramai digunakan. Bus baru tersebut mulai dioperasikan pada tanggal 27 Mei 2016, bus baru memiliki fasilitas lebih lengkap dibandingkan bus lama seperti adanya ruang khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus, serta terdapat 2 kursi khusus ibu hamil. Berdasarkan wawancara dengan pihak Diskominfo DIY pada tanggal 5 Agustus 2016 pengelolaan armada Bus Trans Jogja terhitung mulai dari Januari 2016 dikelola oleh PT Anindya Mitra Internasional.

Berdasarkan data keluhan terdapat beberapa masalah yang banyak dikeluhkan oleh pelanggan Trans Jogja yaitu permasalahan

fasilitas di dalam bus maupun di dalam *shelter* banyak yang rusak, seperti AC sering mati, *hand grip* yang rusak, bus yang bocor, kursi yang retak, pintu yang tidak tertutup secara otomatis, mesin tiket rusak, lampu penerangan di dalam *shelter* yang tidak terang dan tidak adanya alat pemadam kebakaran.

Permasalahan lainnya yaitu terkait dengan sumber daya manusia di dalam bus seperti sopir yang membawa bus dengan ugal-ugalan, melanggar lampu merah, serta mengendarai bus sambil menelpon atau bermain *handphone*, hal tersebut sangat membahayakan penumpang.

Permasalahan lainnya keterlambatan yang sering dialami oleh bus Trans Jogja membuat pelanggan mengeluh, bahkan keterlambatan bisa sampai dua jam. Para pelanggan banyak menyarankan untuk menambah armada dikarenakan keterlambatan salah satu faktornya dikarenakan armada yang beroperasi sedikit.

Permasalahan selanjutnya ialah sumber daya manusia di dalam *shelter* banyak yang kurang ramah, tidak sopan, berbicara kasar, membentak pelanggan. Hal ini membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak dihargai dan banyak mengeluhkan tentang daya tanggap pegawai.

Permasalahan terakhir terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan yang belum diketahui. Berdasarkan wawancara dengan pihak dinas Diskominfo pada tanggal 5 Agustus 2016, pihak Dinas maupun pihak perusahaan bus Trans Jogja belum pernah melakukan survei dalam bentuk penyebaran angket mengenai kepuasan pelanggan, sehingga tidak diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus Trans Jogja. Pihak dinas dan perusahaan hanya menggunakan sistem keluhan dan saran, menurut Daryanto (2014, p.41) sistem keluhan dan saran memberikan kesempatan yang luas untuk pelanggan menyampaikan saran dan pendapat mereka.

Berdasarkan pada uraian tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui dan melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional”

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan

metode survei. Metode survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di beberapa *shelter* bus Trans Jogja di kawasan tempat wisata, bandara, terminal, sekolah atau universitas dan pusat perbelanjaan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2016 sampai selesai.

Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini ialah tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja diukur menggunakan 6 indikator yaitu: indikator keberadaan sarana dan prasarana, kesiapan pegawai dan keberadaan informasi, ketanggapan pegawai, ketepatan waktu, perilaku pegawai, serta biaya dan kemudahan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja. Sedangkan, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja selama penelitian berlangsung.

Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran angket dan observasi.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup dengan skala Likert dan pedoman observasi. Instrumen ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja.

Uji Coba Instrumen Penelitian

Sebelum suatu instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data dalam suatu

penelitian, maka instrumen tersebut perlu di uji coba untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Uji coba instrumen dalam penelitian ini dilakukan pada 30 pelanggan yang menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja

1. Uji Validitas Instrumen

Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas ini menggunakan dengan bantuan program *SPSS 22 for Windows*. Apabila harga r hitung sama dengan atau lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikan 5%, maka instrumen dapat dikatakan valid, sedangkan apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka instrumen tersebut tidak dapat dikatakan valid.

Berdasarkan hasil uji coba instrumen pada 6-8 Oktober 2016 pada 30 pelanggan bus Trans Jogja, dengan bantuan program *SPSS 22 for Windows* diperoleh hasil uji validitas instrumen penelitian bahwa indikator-indikator dari variabel kepuasan pelanggan yang dikembangkan menjadi 49 pernyataan, dinyatakan 8 pernyataan yang tidak valid yaitu nomor 1, 2, 3, 6, 9, 20, 36, 46. Butir-butir pernyataan yang valid kemudian digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menunjukkan data yang tidak berbeda (Sugiyono, 2011, p.268).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 22 for Windows* dengan menggunakan besarnya nilai *Cronbach Alpha* dari variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$ kontruks pertanyaan dimensi variabel adalah reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* $<0,60$ kontruks pertanyaan dimensi variabel adalah tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas pada angket sebesar 0,941 dengan interpretasi nilai reabiliitas instrumen sangat tinggi dan dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis deskriptif dan presentase.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Trans Jogja

Salah satu usaha yang dilakukan Pemerintah Daerah dalam mengatasi permasalahan transportasi di Yogyakarta adalah dengan mengeluarkan transportasi ramah lingkungan yaitu Bus Trans Jogja sebagai moda transportasi terpadu pada tahun 2008. Bus Trans Jogja diresmikan oleh Menteri Perhubungan RI Ir. Jusman Syafii Djamal dan Wakil Gubernur DIY Sri Paku Alam IX pada tanggal 26 Agustus 2008 di Lapangan Parkir Bandara Adi Sucipto.

Trans Jogja melayani penumpang pada beberapa koridor jalan-jalan utama di Yogyakarta. Sistem yang digunakan bus berukuran sedang ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, Selain itu, sistem yang ditawarkan bus Trans Jogja ini penumpang cukup hanya sekali membeli tiket dan mereka bisa melakukan perjalanan kemana saja dan bebas berpindah bus dengan catatan tidak meninggalkan *Shelter* bus dan bus ini tidak berhenti di sembarang tempat layaknya bus-bus kota lainnya tetapi berhenti di *Shelter* yang telah disediakan.

Pada awalnya jumlah rute bus Trans Jogja hanya ada enam rute yaitu 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, dan 3B tetapi banyaknya permintaan masyarakat terkait dengan penambahan rute bus maka pihak perusahaan menambahkan rute bus menjadi delapan (8) rute menjadi 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B, 4A, dan 4B. Operasional Trans Jogja dimulai pukul 05.30 sampai dengan pukul 21.00 setiap harinya, dalam usahanya melayani penumpang, pihak manajemen Trans Jogja menempatkan masing-masing dua orang petugas di sebuah *shelter* dan dua orang petugas di dalam bus sebagai supir dan pegawai. Waktu tunggu bus dengan bus berikutnya dengan jalur yang sama adalah 15 menit dan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan fasilitas Trans Jogja sebesar Rp. 3.500,- untuk satu kali perjalanan sampai ke tujuan. Pihak manajemen Trans Jogja memberikan fasilitas berupa kartu elektronik langganan kepada pelanggan Trans Jogja dan membayar sejumlah uang untuk mengisi saldo kartu dengan minimal *top-up* sebesar Rp. 15.000

Bus Trans Jogja yang berukuran sedang ini memiliki 22 kursi penumpang, 20 *Hand Grip* untuk penumpang berdiri, serta 1 kursi untuk pengemudi. Ciri khas bus Trans Jogja ini berwarna hijau metalik khas kota Jogja dan beberapa bus baru berwarna biru. Sejak diluncurkan tahun 2008 lalu bus Trans Jogja memiliki armada sebanyak 74 unik, jumlah *Shelter* permanen sebanyak 112 unit, dan jumlah *Shelter Portable* sebanyak 58 unit. Pihak pengelola bus Trans Jogja saat ini adalah Pihak Dinas Perhubungan dan PT Anindya Mitra Internasional.

Deskripsi Data Penelitian

Tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dinilai dari enam indikator kepuasan pelanggan, yaitu sarana dan prasarana, keberadaan pegawai dan informasi, ketanggapan pegawai, ketepatan waktu, perilaku dan keahlian pegawai, serta indikator biaya dan kemudahan. Angket berisi 41 butir pernyataan yang disebarakan kepada 100 pelanggan yang sedang berada di *shelter* Trans Jogja dan hendak menggunakan jasa transportasi tersebut. Setiap butir pernyataan memiliki 4 (empat) alternatif jawaban yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Kurang Puas (KP), dan Tidak Puas (TP) dengan rentang skor 1-4. Berikut deskripsi hasil angket penelitian yang telah dilakukan:

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja dideskripsikan berdasarkan jawaban pelanggan atas angket-angket yang telah disebarakan. Berdasarkan data penelitian yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 22 for Windows* diperoleh skor maksimal sebesar 50 dan skor minimal sebesar 65

Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$M_{ideal} = 0,5 \times (\text{Skor tertinggi} + \text{Skor terendah})$$

$$SD_{ideal} = 1/6 \times (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah})$$

Data yang diperoleh dari mean ideal

$$= 0,5 \times (150+65)$$

$$= 0,5 \times (215)$$

$$= 107,5$$

Dan standar deviasi ideal (SDi)

$$= 1/6 \times (150-65)$$

$$= 1/6 (85)$$

$$= 14,2$$

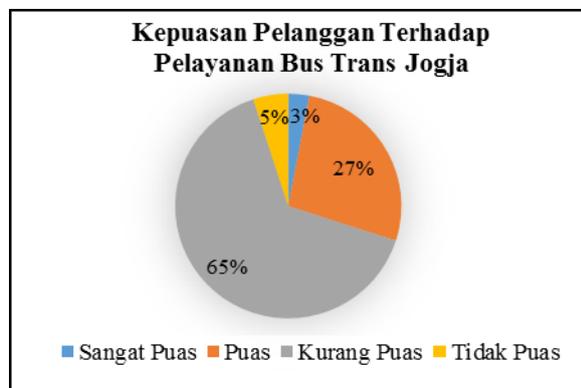
Pengkategorian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja dapat dilihat dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Trans Jogja

No	Interval	f	Persentase	Kategori
1	$128,8 < x$	3	3%	Sangat Puas
2	$107,5 \leq x \leq 128,8$	27	27%	Puas
3	$86,2 \leq x < 107,5$	65	65%	Kurang Puas
4	$x < 86,2$	5	5%	Tidak Puas
Total		100	100 %	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui dari 100 responden, sebesar 3% atau sebanyak 3 responden menyatakan bahwa pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori sangat puas. Sebesar 27% atau 27 responden menyatakan bahwa pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori puas. Sebanyak 65% atau 65 responden yang menyatakan bahwa pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori kurang puas. Sebesar 5% atau 5 responden menyatakan pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori tidak puas. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 1 berikut:



Gambar 1. Pie chart Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja.

Pelayanan bus Trans Jogja tersebut diukur oleh enam indikator yaitu; keberadaan sarana dan prasarana, keberadaan pegawai dan Informasi, ketanggapan pegawai, ketepatan waktu, perilaku dan keahlian pegawai, dan biaya dan kemudahan.

1. Keberadaan Sarana dan Prasarana

Pada indikator Keberadaan sarana dan prasarana terdapat 22 pernyataan. Data diolah dengan bantuan program komputer SPSS 22

for Windows, diperoleh skor maksimal 80 dan skor minimal 31.

Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M_i &= 0,5 \times (80+31) \\ &= 0,5 \times (111) \\ &= 55,5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SD_i &= 1/6 \times (80-31) \\ &= 1/6 (49) \\ &= 8,2 \end{aligned}$$

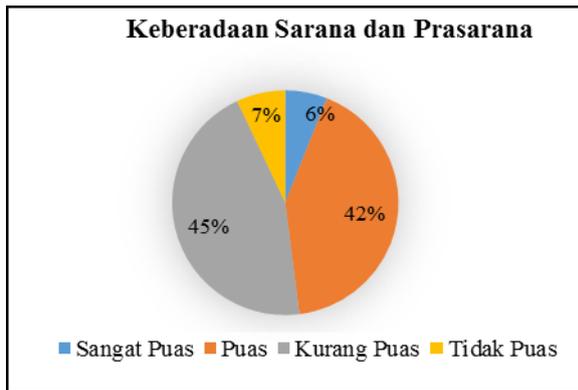
Berdasarkan data tersebut indikator keberadaan sarana dan prasarana dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi frekuensi dan kategorisasi indikator keberadaan sarana dan prasarana

No	Interval	f	Persentase	Kategori
1	$67,8 < x$	6	6%	Sangat Puas
2	$55,5 \leq x \leq 67,8$	42	42%	Puas
3	$43,2 \leq x < 55,5$	45	45%	Kurang Puas
4	$x < 43,2$	7	7%	Tidak Puas
Total		100	100 %	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui dari 100 responden, sebesar 6% atau sebanyak 6 responden menyatakan bahwa indikator keberadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori sangat puas. Sebesar 42% atau 42 responden menyatakan bahwa indikator keberadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori puas. Sebanyak 45% atau 45 responden yang menyatakan bahwa indikator keberadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori kurang puas. Sebesar 7% atau 7 responden menyatakan bahwa indikator keberadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori tidak puas. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 2 berikut:



Gambar 2. Pie chart Keberadaan Sarana dan Prasarana

2. Kesiapan Pegawai dan keberadaan informasi

Pada indikator Kesiapan pegawai dan keberadaan informasi terdapat 2 pernyataan, yang terdapat di nomor 23, dan 24 Data diolah dengan bantuan program komputer SPSS 22 for Windows, diperoleh skor maksimal 6 dan skor minimal 4.

Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Mi &= 0,5 \times (4+6) \\
 &= 0,5 \times (10) \\
 &= 5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SDi &= 1/6 \times (6-4) \\
 &= 1/6 (2) \\
 &= 0,33
 \end{aligned}$$

Berdasarkan data tersebut indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi dan kategorisasi indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi

No	Interval	f	Persentase	Kategori
1	5,5 < x	19	19%	Sangat Puas
2	5 ≤ x ≤ 5,5	31	31%	Puas
3	4,5 ≤ x < 5	0	0	Kurang Puas
4	x < 4,5	50	50%	Tidak Puas
Total		100	100 %	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui dari 100 responden, sebesar 19% atau sebanyak 19 responden menyatakan bahwa indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori sangat puas. Sebesar 31% atau 31 responden menyatakan bahwa indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam

kategori puas. Sebanyak 50% atau 50 responden yang menyatakan bahwa indikator kesiapan pegawai dan kelengkapan informasi dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori tidak puas. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 3 berikut:



Gambar 3. Pie chart indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi

3. Ketanggapan Pegawai

Pada indikator Ketanggapan pegawai terdapat 4 pernyataan, yang terdapat di nomor 25, 26, 27, dan 28 Data diolah dengan bantuan program komputer SPSS 22 for Windows, diperoleh skor maksimal sebesar 16 dan skor minimal sebesar 4.

Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Mi &= 0,5 \times (4+16) \\
 &= 0,5 \times (20) \\
 &= 10
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SDi &= 1/6 \times (16-4) \\
 &= 1/6 (12) \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

Berdasarkan data tersebut indikator Ketanggapan pegawai dikategorikan sebagai berikut:

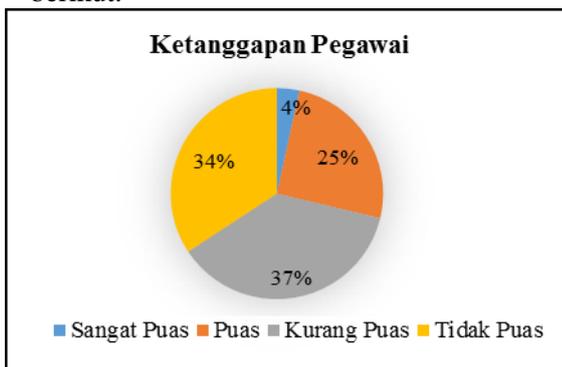
Tabel 4 Distribusi frekuensi dan kategorisasi indikator ketanggapan pegawai

No	Interval	f	Persentase	Kategori
1	13 < x	5	5%	Sangat Puas
2	10 ≤ x ≤ 13	37	37%	Puas
3	7 ≤ x < 10	54	54%	Kurang Puas
4	x < 7	4	4%	Tidak Puas
Total		100	100 %	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui dari 100 responden, sebesar 5% atau sebanyak 5 responden menyatakan bahwa indikator

Ketanggapan pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori sangat puas. Sebesar 37% atau 37 responden menyatakan bahwa indikator Ketanggapan pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori puas. Sebanyak 54% atau 54 responden yang menyatakan bahwa indikator Ketanggapan pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori kurang puas. Sebesar 4% atau 4 responden menyatakan bahwa indikator Ketanggapan pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori tidak puas. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 4 berikut:



Gambar 4. Pie chart indikator ketanggapan pegawai

4. Ketepatan Waktu

Pada indikator Ketepatan waktu terdapat 3 pernyataan, yang terdapat di nomor 29, 30, dan 31 Data diolah dengan bantuan program komputer SPSS 22 for Windows, diperoleh skor maksimal 12 dan skor minimal 5.

Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Mi &= 0,5 \times (5+12) \\ &= 0,5 \times (17) \\ &= 8,5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SDi &= 1/6 \times (12-5) \\ &= 1/6 (7) \\ &= 1,7 \end{aligned}$$

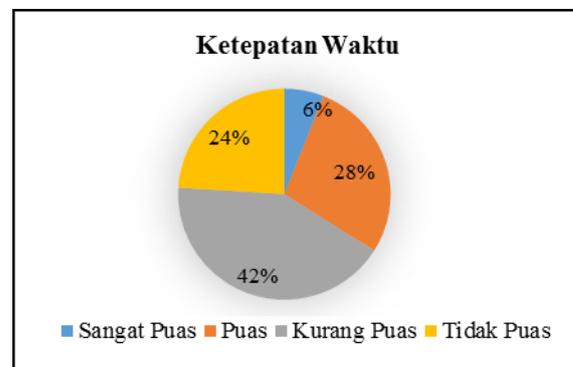
Berdasarkan data tersebut indikator ketepatan waktu dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi frekuensi dan kategorisasi indikator Ketepatan waktu

No	Interval	f	Persentase	Kategori
1	10,3 < x	6	6%	Sangat Puas
2	8,5 ≤ x ≤ 10,3	28	28%	Puas
3	6,75 ≤ x < 8,5	42	42%	Kurang Puas
4	x < 6,75	24	24%	Tidak Puas
Total		100	100 %	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui dari 100 responden, sebesar 6% atau sebanyak 6 responden menyatakan bahwa indikator Ketepatan waktu dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori sangat puas. Sebesar 28% atau 28 responden menyatakan bahwa indikator Ketepatan waktu dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori puas. Sebanyak 42% atau 42 responden yang menyatakan bahwa indikator Ketepatan waktu dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori kurang puas. Sebesar 24% atau 24 responden menyatakan bahwa indikator Ketepatan waktu dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori tidak puas. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 5 berikut:



Gambar 5. Pie chart indikator ketepatan waktu

5. Perilaku Pegawai

Pada indikator perilaku terdapat 7 pernyataan, yang terdapat di nomor 32,33,34,35,36,37,38. Data diolah dengan bantuan program komputer SPSS 22 for Windows, diperoleh skor maksimal 28 dan skor minimal 14.

Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Mi &= 0,5 \times (14+28) \\ &= 0,5 \times (42) \\ &= 21 \end{aligned}$$

$$SD_i = 1/6 \times (28-14)$$

$$= 1/6 (14)$$

$$= 2,33$$

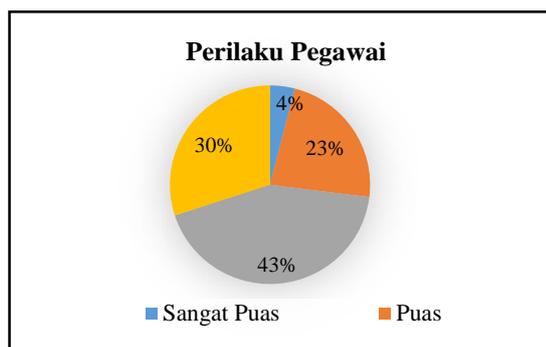
Berdasarkan data tersebut indikator perilaku pegawai dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi frekuensi dan kategorisasi indikator perilaku Pegawai

No	Interval	f	Persentase	Kategori
1	24,5 < x	4	4%	Sangat Puas
2	21 ≤ x ≤ 24,5	23	23%	Puas
3	17,5 ≤ x < 21	43	43%	Kurang Puas
4	x < 17,5	30	30%	Tidak Puas
Total		100	100 %	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui dari 100 responden, sebesar 4% atau sebanyak 4 responden menyatakan bahwa indikator perilaku pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori sangat puas. Sebesar 23% atau 23 responden menyatakan bahwa indikator perilaku pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori puas. Sebanyak 43% atau 43 responden yang menyatakan bahwa indikator perilaku pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori kurang puas. Sebesar 30% atau 30 responden menyatakan bahwa perilaku pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori tidak puas. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 6 berikut:



Gambar 6. Pie chart indikator perilaku pegawai

6. Biaya dan Kemudahan

Pada indikator biaya dan kemudahan terdapat 3 pernyataan, yang terdapat di nomor 39, 40, 41. Data diolah dengan bantuan program komputer SPSS 22 for Windows, diperoleh skor maksimal 10 dan skor minimal 3.

Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$M_i = 0,5 \times (3+10)$$

$$= 0,5 \times (13)$$

$$= 6,5$$

$$SD_i = 1/6 \times (10-3)$$

$$= 1/6 (7)$$

$$= 1,17$$

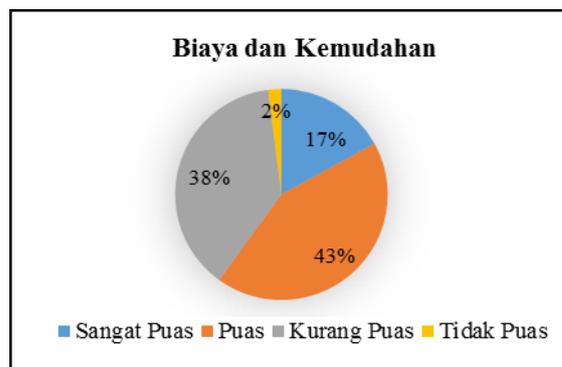
Berdasarkan data tersebut indikator biaya dan kemudahan dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi frekuensi dan kategorisasi indikator biaya dan kemudahan

No	Interval	f	Persentase	Kategori
1	8,25 < x	17	17%	Sangat Puas
2	6,5 ≤ x ≤ 8,25	43	43%	Puas
3	4,5 ≤ x < 6,5	38	38%	Kurang Puas
4	x < 4,75	2	2%	Tidak Puas
Total		100	100 %	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui dari 100 responden, sebesar 17% atau sebanyak 17 responden menyatakan bahwa biaya dan kemudahan pelayanan dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori sangat puas. Sebesar 43% atau 43 responden menyatakan bahwa indikator biaya dan kemudahan dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori puas. Sebanyak 38 % atau 38 responden yang menyatakan bahwa indikator biaya dan kemudahan dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori kurang puas. Sebesar 2% atau 2 responden menyatakan bahwa indikator biaya dan kemudahan dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori tidak puas. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 7 berikut:



Gambar 7. Pie chart indikator biaya dan kemudahan

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional berada pada kategori kurang puas. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah jawaban pelanggan paling banyak berada pada kategori kurang puas dengan persentase sebesar 65% atau sebanyak 65 pelanggan dari 100 pelanggan. Sedangkan, dilihat dari indikator keberadaan sarana dan prasarana tingkat kepuasan pelanggan sebesar 45% pada kategori kurang puas, indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi sebesar 50% pada kategori tidak puas, indikator ketanggapan pegawai sebesar 54% berada pada kategori kurang puas, indikator ketepatan waktu yaitu sebesar 42% berada pada kategori kurang puas, indikator perilaku pegawai sebesar 43% berada pada kategori kurang puas, dan indikator biaya dan kemudahan yaitu sebesar 43% berada pada kategori puas, selain sesuai dengan hasil perhitungan angket, ketidakpuasan tersebut secara langsung disampaikan oleh pelanggan saat pengisian angket. Pelanggan menilai masih banyak pegawai yang acuh maupun tidak ramah terhadap pelanggan dan bus yang sering terlambat membuat mereka harus menunggu lama.

Berdasarkan data penelitian tingkat kepuasan pelanggan didasarkan pada indikator keberadaan sarana dan prasarana, keberadaan pegawai dan informasi, ketanggapan pegawai, ketepatan waktu, perilaku dan keahlian pegawai, dan biaya dan kemudahan. Pembahasan secara lebih rinci mengenai masing-masing indikator ialah sebagai berikut:

1. Keberadaan Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keberadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan bus Trans Jogja dalam kategori kurang puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 45% atau sebanyak 45 pelanggan menyatakan kurang puas. Indikator keberadaan sarana dan prasarana merupakan aspek pelayanan yang nyata atau berbentuk fisik.

Pelanggan merasa kurang puas dengan kondisi fisik bus Trans Jogja maupun *shelter* Trans Jogja. Seperti bus yang tua dan tidak layak pakai, kebersihan di dalam *shelter* juga dinilai kurang bersih menurut pelanggan. Berdasarkan observasi peneliti Fasilitas –

fasilitas di dalam bus Trans Jogja seperti tidak adanya tempat sampah, tidak melihat adanya palu pemecah kaca. Fasilitas lainnya di dalam *shelter* Trans Jogja seperti kipas angin yang kadang tidak nyala membuat penumpang kepanasan saat menunggu bus datang serta lampu penerangan yang kurang terang. Pihak pengelola sendiri yaitu Dinas Perhubungan terus menerus melakukan perbaikan terkait dengan kondisi fisik bus dan fasilitas yang ada didalamnya supaya pelanggan merasa nyaman saat menaiki bus Trans Jogja.

2. Kesiapan Pegawai dan Keberadaan Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi dalam pelayanan bus Trans Jogja berada dikategori tidak puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 50% atau sebanyak 50 pelanggan menyatakan tidak puas. Indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi dalam pelayanan bus Trans Jogja merupakan keberadaan pegawai ketika ada penumpang yang membutuhkan bantuan serta ada informasi dalam pelayanan.

Membantu pelanggan merupakan salah satu kewajiban pegawai *shelter*, ketika pelanggan sudah membayar dan masuk ke *shelter* Trans Jogja otomatis itu sudah tugas pegawai *shelter* untuk membantu dan melayani penumpang. Pegawai harus ada ditempat dan siap ketika ada penumpang yang memerlukan bantuan, kalau tidak ada pegawai yang berjaga atau tidak ada ditempat, para pelanggan akan kebingungan untuk meminta bantuan. Selanjutnya, tentang keberadaan informasi prosedur penanganan darurat yang jarang ditemui di bus, pihak pengelola ada baiknya membuat dan menempelkan informasi tentang prosedur penanganan keadaan darurat di bus sehingga pelanggan bisa membaca dan memahami.

3. Ketanggapan Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ketanggapan pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja berada pada kategori kurang puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 54% atau sebanyak 54 pelanggan dari 100 pelanggan menyatakan kurang puas.

Indikator ketanggapan pegawai merupakan kemampuan pegawai untuk membantu pelanggan dengan cepat. Indikator ketanggapan pelayanan dinilai dari proses

pelayanan yang cepat dan tepat dari pegawai yang ada di bus maupun *shelter*. Ketika pelanggan membutuhkan bantuan pegawai dengan cepat langsung membantu pelanggan dan melayani pelanggan tersebut. Namun, pelanggan merasa masih banyak pegawai yang acuh terhadap permintaan tolong mereka dan mereka menilai respon dari pegawai masih kurang. Selain itu, ketika penumpang memberikan saran dan keluhan banyak pegawai yang mengabaikannya, walaupun tidak semua pegawai bersikap seperti itu.

4. Ketepatan Waktu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu dalam pelayanan bus Trans Jogja berada pada kategori kurang puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 42% atau sebanyak 42 pelanggan dari 100 pelanggan menyatakan kurang puas.

Indikator ketepatan waktu merupakan waktu yang diperlukan untuk melayani penumpang. Indikator ini diantara durasi bus yang berhenti di *shelter* Trans Jogja, banyak pelanggan yang mengeluhkan tentang bus yang tidak mau menunggu penumpang ketika sedang berhenti di *shelter* dan beberapa bus ada yang tidak mengambil penumpang padahal kondisi bus dalam keadaan sepi. Selain itu, waktu tutup *shelter* dan bus Trans Jogja yang terakhir beroperasi sekitar pukul 21.00 dinilai pelanggan masih kurang lama.

5. Perilaku Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator perilaku pegawai dalam pelayanan bus Trans Jogja berada pada kategori kurang puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 43% atau sebanyak 43 pelanggan dari 100 pelanggan menyatakan kurang puas.

Indikator perilaku pegawai merupakan keramahan, kesopanan, kemampuan serta keterampilan pegawai. Ketika melayani pelanggan para pegawai harus bersikap sopan serta ramah terhadap pelanggan baik pegawai di dalam bus maupun di *shelter* karena ketika pegawai sopan dan ramah terhadap pelanggan maka pelanggan merasa lebih dihargai. Selain itu, keterampilan pegawai untuk berkomunikasi kepada penumpang, serta kemampuan pegawai ketika memberikan informasi terkait kedatangan bus yang berhenti di *shelter* dan informasi mengenai halte yang dilewati dengan jelas dinilai masih

kurang walaupun tidak semua *shelter* dan bus seperti itu.

6. Biaya dan Kemudahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator biaya dan kemudahan dalam pelayanan bus Trans Jogja berada pada kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 43% atau sebanyak 43 pelanggan dari 100 pelanggan menyatakan puas.

Indikator biaya dan kemudahan merupakan biaya yang dikeluarkan untuk naik bus serta kemudahan dalam mencapai *shelter* maupun *portable* Trans Jogja. *Shelter* maupun *portable* dibuat untuk memudahkan penumpang naik bus, dan pihak pengelola berusaha untuk membuat *shelter* maupun *portable* tidak jauh dari tempat umum seperti di dekat sekolah, pusat perbelanjaan dan tempat wisata. Berdasarkan data angket menurut pelanggan *shelter* maupun *portable* sudah dekat dan terjangkau dengan tempat umum. Selain itu, kemudahan pelanggan mendapatkan informasi terkait kedatangan bus maupun keterlambatan bus dari pegawai *shelter* sudah baik.

Pada saat uji coba instrumen penelitian beberapa waktu lalu, pernyataan biaya dalam indikator biaya dan kemudahan dinyatakan tidak valid, maka peneliti berinisiatif untuk menggali informasi terkait biaya dengan melakukan wawancara kepada 30 pelanggan Trans Jogja dengan hasilnya sebesar 80% atau sekitar 24 pelanggan menyatakan mereka puas dengan harga tiket bus Trans Jogja dikarenakan harga tiket murah dan terjangkau untuk semua kalangan. Sisanya sebesar 20% atau 6 orang menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan harga tiket yang ditawarkan bus Trans Jogja.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, akan tetapi masih banyak keterbatasan antara lain:

1. Penelitian terbatas pada responden yang ditemui pada saat penyebaran angket di *Shelter* bukan merupakan pelanggan yang telah lama menggunakan jasa transportasi bus trans Jogja.
2. Karena butir pernyataan biaya pada indikator biaya dan kemudahan tidak valid pada saat dilakukan uji coba instrumen, maka peneliti menggali informasi melalui wawancara kepada 30 orang pelanggan yang

menggunakan jasa transportasi Trans Jogja terkait pendapat mereka tentang biaya atau harga tiket bus Trans Jogja pada tanggal 27 November 2016 di 3 *Shelter* Trans Jogja yaitu di *shelter* Sanata Dharma, *shelter* UPN, dan *Shelter* Gembira Loka. hasilnya sebesar 80% atau sekitar 24 pelanggan menyatakan mereka puas dengan harga tiket bus Trans Jogja dikarenakan harga tiket murah dan terjangkau untuk semua kalangan. Sisanya sebesar 20% atau 6 orang menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan harga tiket yang ditawarkan bus Trans Jogja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional secara umum sebesar 65% dalam kategori kurang puas. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja sebesar 65% dari 100 responden. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan bus Trans Jogja.
2. Tingkat kepuasan berdasarkan Indikator keberadaan sarana dan prasarana sebesar 45% dan berada pada kategori kurang puas, indikator kesiapan pegawai dan keberadaan informasi sebesar 50% dan berada pada kategori tidak puas, indikator ketanggapan pegawai sebesar 54% dan berada pada kategori kurang puas, indikator ketepatan waktu yaitu sebesar 42% dan berada pada kategori kurang puas, indikator perilaku pegawai sebesar 43% dan berada pada kategori kurang puas, indikator biaya dan kemudahan yaitu sebesar 43% dan berada pada kategori puas. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh pelayanan bus Trans Jogja yang belum sesuai dengan harapan pelanggan, mulai dari kesiapan pegawai, ketepatan waktu, daya tanggap pegawai yang dinilai masih kurang oleh pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran dalam penelitian ini antara lain:

1. Saran untuk Pegawai *Shelter* dan Bus Trans Jogja
 - a) Daya tanggap pegawai terhadap pelanggan sebaiknya lebih ditingkatkan, apabila ada penumpang yang memerlukan bantuan harus segera cepat membantu dan pegawai harus lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan. Pegawai harus siap sedia (*standby*) sehingga ketika penumpang ada yang membutuhkan bantuan mampu ditangani dengan sigap, tanpa harus menunggu lama.
 - b) Pegawai juga sebaiknya memperhatikan kebersihan dan kenyamanan di dalam *shelter* dengan cara sebelum *shelter* dibuka petugas membersihkan *shelter* terlebih dahulu sehingga pelanggan merasa nyaman ketika menunggu bus.
 - c) Kesopanan dan keramahan pegawai sebaiknya lebih ditingkatkan lagi supaya pelanggan merasa dihormati dan dihargai. Keterampilan berkomunikasi pegawai juga harus ditingkatkan lagi supaya pelanggan nyaman saat berkomunikasi dengan pegawai dengan cara mengikuti pelatihan pelayanan yang diadakan oleh pihak manajemen.
2. Saran untuk PT Anindya Mitra Internasional dan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informasi DIY
 - a) Pihak manajemen sebaiknya melakukan pengecekan terhadap bus Trans Jogja secara intensif karena bus terus beroperasi setiap hari sehingga bus bisa layak jalan dan bisa mengurangi keluhan pelanggan.
 - b) Pihak Pengelola Trans Jogja sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan pelayanan prima ke para pegawai-pegawai yang berkerja sehingga pelanggan merasa nyaman pada saat diberikan pelayanan.
 - c) Pihak manajemen juga sebaiknya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para pegawai dengan memberikan pelatihan pelayanan dan *softskill*, sehingga pegawai dapat dengan cepat dan tepat dalam melayani kebutuhan pelanggan
 - d) Pihak manajemen sebaiknya secara periodik melakukan inspeksi mendadak (*sidak*) ke *shelter-shelter* untuk

- mengawasi bagaimana para pegawai melayani pelanggan.
- e) Pihak manajemen Trans Jogja sebaiknya lebih tanggap lagi terhadap keluhan dan saran dari penumpang yang terkait dengan pelayanan dan harus segera diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto & Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salembat Empat.
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nova, Firzan (2012). *Republic Relations*. Jakarta: Media Bangsa.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik. 2009.*
www.stks.ac.id/wpcontent/uploads/2015/10/UU-NO.25-THN-2009-TENTANG-PELAYANAN-PUBLIK.pdf

Profil Singkat

Saya Zilda Fathonah lahir pada tanggal 28 Maret 1995 di Gantung, Belitung Timur. Saya mahasiswa pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012.

Ibu Siti Umi Khayatun Madiyah, M.Pd adalah dosen pembimbing skripsi saya. Beliau lahir pada tanggal 7 Desember 1980. Jenjang pendidikan S1 Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 2004 dan S2 Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 2013.