



# Faculty of Engineering

Widya Mandala Catholic University Surabaya



PROCEEDING OF THE 9<sup>th</sup> NATIONAL CONFERENCE

# Design and Application of Technology 2010

Surabaya, 15 July 2010

Improving National Competitiveness  
through The Application of Research  
Results for Entrepreneurship

ISSN 1412-727X

## Contents

Sistem Pendukung Keputusan Kelulusan Ujian Saringan Masuk Jalur PMDK Berdasarkan Nilai Rata-Rata Matematika dan Bahasa Inggris Fitrah Rumaisa dan Tanti Nurafianti	1
Penentuan Strategi Pemesanan Bahan Baku pada Industri yang Berbasis Pesanan (Studi Kasus pada PT. X) Teguh Oktiarso	7
Upaya Pemanfaatan ICT yang Ramah Lingkungan pada Perusahaan Industri M. Rozahi Istambul	13
Pemilihan Supplier Bahan Baku Tinta dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) (Studi Kasus di PT. INFIGO) Bilal Muslim, Yani Iriani	19
Model Perancangan Lintasan Perakitan Produk Tunggal pada Lingkungan yang Dinamis Dida D. Damayanti	27
Pengurangan <i>Bottleneck</i> dengan Pendekatan <i>Theory of Constraints</i> pada Bagian Produksi Kaos Kaki di PT. Matahari Sentosa Jaya Jembar Kurnia, Didit Damur Rochman	36
Pembangunan <i>Learning Management System</i> dengan Studi Kasus Teknik Informatika Universitas Widyatama Sukenda, Fadjrin	40
Pemodelan dan Simulasi Mekanik Perancangan Dongkrak Mobil Sedan Berpenggerak Motor Listrik Sunardi Tjandra, Susila Candra	47
Perancangan Alat Pempluntir Besi Profil untuk Peningkatan Produktifitas pada Industri Kecil Logam Priscilla Tamara	54
Implementasi <i>Corective Action</i> untuk Menganalisis Jenis <i>Discrepancy Nonconforming Part</i> Iwan Rijayana	61
<i>Manufacturing Reference List</i> (MRL) dan <i>Product Definition and Release</i> (PDR) untuk <i>Clean up</i> Data dan Menentukan <i>Schedule Release Shop Orders</i> Iwan Rijayana	69
Pendekatan <i>Lean</i> Distribution untuk mengurangi Lead Time Pengiriman pada Sistem Distribusi Retail Alfamart Annisa Kesy Garside, Pepy Anggela	76
Analisis Peramalan Penjualan Bahan Bakar Minyak Jenis Premium di SPBU Pahlawan Asri Bandung Beny Mulyandi, Yani Iriani	84
Ergonomic Intervention for Persons with Disabilities in Wood Furniture Manufacturing Cooperative Ma.Leonora Zenaida R. Ravago, Ma.Nieves E. Arroyo, Glorielyn E. Belen, Maida Dela Cueva, Venusmar Quevedo	92
Perancangan Produk Lantai Laminasi dengan Memperhatikan Aspek Emosi Konsumen Berdasarkan Metode <i>Kansei Engineering</i> Kristiana Asih Damayanti, F. Rian Pratikto, Robby Indra Kurniawan	99

<i>Continuous Improvement Program</i> pada Proses Produksi PT. X dengan Pendekatan <i>Lean-Sigma</i> Muhammad Kholil, Ganjar Budiman	105
Analisa Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ni Luh Putu Hariastuti	113
Evaluasi Jalur Distribusi Tabung Gas Elpiji 3 kg PT. "XYZ" Menggunakan <i>Logware 5.0</i> dan <i>Google Earth</i> Oktri Mohammad Firdaus	121
A Multi-Agent Collaboration Mechanism for The Supply Chain Management Integration Benaissa Ezzeddine, Benabdelhafid Abdellatif, Benaissa Mounir	129
Integrated Logistics Information System (ILIS) Benabdelhafid Abdellatif	134
Perancangan Permainan Simulasi Bisnis pada Industri Ritel sebagai Alat Bantu Pembelajaran Iffa Ardhiyana, Yuniaristanto, Eko Liquiddanu	137
Analisis Peningkatan Efisiensi Bahan Bakar Kendaraan Umum dengan Sikap Mengemudi yang Baik dan Metode Perencanaan Agregat Benny Yustim	145
Integrasi Produksi-Persediaan-Distribusi pada Supply Chain PT. Semen Padang Unit Packing Plant Teluk Bayur Annisa Kesy Garside, Rince Novita	154
Desain Produk Sokring Regulator Bahan Paduan Aluminium Supriyatno, Ayi Ruswandi, Budi Prawara	161
Penerapan Siklus DMAIC Untuk Mengurangi Jumlah Produk Cacat Pada Produksi Botol (Studi Kasus di PT. "X") Widhy Wahyani	167

# Analisa Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan

**Ni Luh Putu Hariastuti**

Jurusan Teknik Industri , Fakultas Teknologi Industri, ITATS Surabaya  
Jln Arief Rachman Hakim No 100 Surabaya  
Telp. (031) 5945043  
E-mail :[Putu\\_hrs@yahoo.com](mailto:Putu_hrs@yahoo.com)

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan jasa transportasi bus antar kota antar propinsi, dengan menggunakan Metode Quality Management, sehingga dapat diketahui besarnya tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atas persepsi dan harapan konsumen terhadap atribut-atribut pelayanan jasa transportasi. Sebagai pembandingan tingkat pelayanan yang telah diberikan, maka dilibatkan beberapa pesaing yang setingkat dengan perusahaan, sehingga dapat ditentukan proses perbaikan pelayanan yang nantinya mampu memenuhi keinginan konsumen.*

*Dari hasil penelitian yang dilakukan, ternyata konsumen belum sepenuhnya mencapai kepuasan, terlihat dari adanya nilai gap negatif pada keseluruhan atribut pelayanan yang diberikan. Adapun Atribut pelayanan yang dipentingkan konsumen adalah: Harga tiket bus, Keamanan dan keselamatan penumpang, dan cara sopir mengemudikan bus. Dalam memenuhi keinginan konsumen tersebut, maka perusahaan menerapkan beberapa respon teknis dengan nilai kontribusi terbesar untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa, yaitu antara lain melakukan perawatan mesin Bus, memberikan pelatihan kepada crew bus selain memberikan motivasi dan bonus tambahan, menyediakan fasilitas tambahan seperti selimut untuk menambah kenyamanan penumpang dan menetapkan sanksi bagi sopir yang ugal – ugalan.*

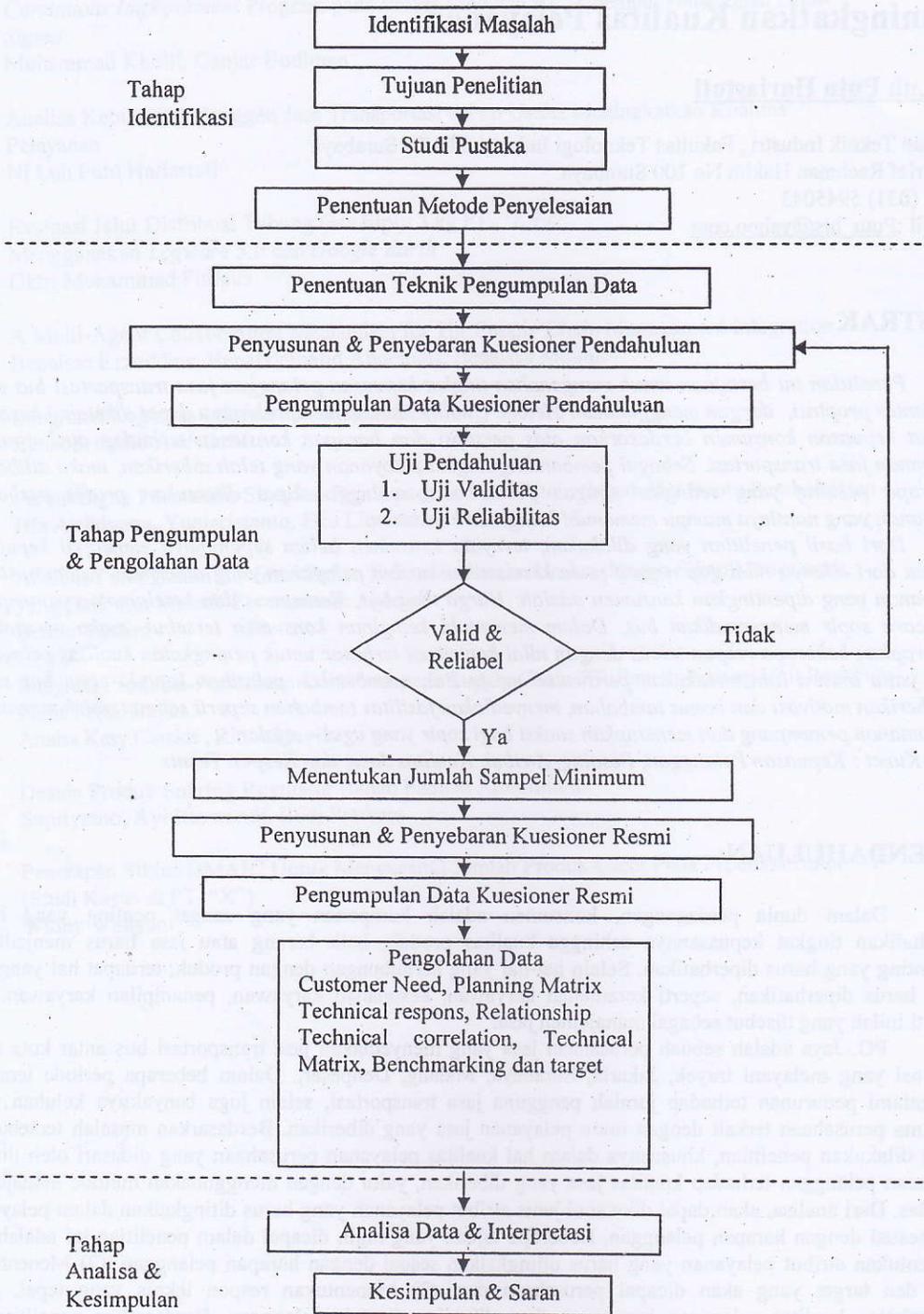
*Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pesaing, Atribut, Kualitas Jasa, dan Respon Teknis*

## 1. PENDAHULUAN

Dalam dunia perdagangan, konsumen adalah komponen yang sangat penting yang harus diperhatikan tingkat kepuasannya sehingga kualitas produk, baik barang atau jasa harus menjadi hal terpenting yang harus diperhatikan. Selain hal-hal yang berhubungan dengan produk, terdapat hal yang lain yang harus diperhatikan, seperti keramahan karyawan, kesopanan karyawan, penampilan karyawan. Hal seperti inilah yang disebut sebagai manajemen jasa.

PO. Jaya adalah sebuah perusahaan jasa yang menyediakan jasa transportasi bus antar kota antar propinsi yang melayani trayek, Jakarta, Surabaya, Malang, Denpasar,. Dalam beberapa periode terakhir, mengalami penurunan terhadap jumlah pengguna jasa transportasi, selain juga banyaknya keluhan yang diterima perusahaan terkait dengan mutu pelayanan jasa yang diberikan. Berdasarkan masalah tersebutlah, maka dilakukan penelitian, khususnya dalam hal kualitas pelayanan perusahaan yang didasari oleh tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan, yaitu dengan menggunakan metode manajemen kualitas. Dari analisa, akan dapat diketahui jenis atribut pelayanan yang harus ditingkatkan dalam pelayanan jasa sesuai dengan harapan pelanggan. Beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah (1). Menentukan atribut pelayanan yang harus ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan. (2) Menentukan goal dan target yang akan dicapai perusahaan dan (3) Menentukan respon teknis yang tepat, guna peningkatan kualitas pelayanan jasa yang akan diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan, didalam upaya mereka meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang didasari pada harapan pelanggan

## 2. METODE PENELITIAN



Gambar1. Metodologi Penelitian

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PT. Jaya Utama yang dikenal dengan nama PO. Jaya, berdiri pada tahun 1973, merupakan salah satu perusahaan jasa angkutan darat antar kota antar propinsi yang mampu memenuhi fasilitas pelayanan angkutan yang dikehendaki oleh masyarakat. Pada awalnya perusahaan ini hanya menjalankan bisnis jasa

transportasi bus jarak pendek, yaitu memberikan layanan transportasi kepada masyarakat yang tinggal di Ponorogo, Madiun, Trenggalek, dan Pacitan melalui 2 unit bus yang melayani rute masing masing trayek. Seiring dengan peningkatan kebutuhan konsumen, perusahaan memperluas jangkauan layanan dengan melayani transportasi antar kota antar propinsi dengan trayek, Jakarta, Surabaya, Malang, Denpasar selain juga perusahaan menyediakan pelayanan jasa transportasi untuk keperluan pariwisata.

Beberapa Fasilitas Transportasi PO. Jaya untuk transportasi antar kota antar propinsi antara lain adalah **Execuvite Class**, dengan Jumlah tempat duduk; 40 tempat duduk dengan komposisi tempat duduk 2 di kanan - 2 di kiri. Rancangan Interior untuk tipe ini dilengkapi fasilitas : AC, musik, TV, video, toilet, ruangan merokok, pintu darurat, pemadam kebakaran dan bagasi serta dilengkapi dengan layanan makan kecil, makan siang dan malam. Armada bus jenis ini hanya melayani perjalanan antar kota antar propinsi dengan tujuan Jakarta dan Denpasar. Sedangkan **Ekonomi Class**, dengan Jumlah tempat duduk : 53 tempat duduk, Komposisi tempat duduk 3 di kanan - 2 di kiri, dengan fasilitas AC yang hanya melayani perjalanan antar kota dengan tujuan Surabaya dan Malang. Berdasarkan deskripsi perusahaan, maka dapat dilakukan pendeskripsian terhadap atribut – atribut pelayanan yang nantinya akan menjadi dasar penyusunan kuisisioner.

Dari hasil uji validasi dan reliabilitas, diperoleh bahwa kuisisioner sebagai alat pengumpulan data adalah valid dan reliabel.

Tabel 1 Hasil uji validitas atribut berdasarkan tingkat kepentingan harapan dan persepsi konsumen

No.	Atribut	r – hitung kepentingan	r – hitung Harapan	r – hitung persepsi	r - tabel	Validitas
1	Penampilan fisik luar bus	0,427	0,574	0,835	0,367	valid
2	Harga tiket bus	0,500	0,567	0,677	0,367	valid
3	Kecepatan bus	0,600	0,624	0,599	0,367	valid
4	Kebersihan di dalam bus	0,477	0,402	0,706	0,367	valid
5	Tempat barang bawaan penumpang di dalam bus	0,477	0,577	0,599	0,367	valid
6	Peralatan keselamatan darurat (alat pemadam kebakaran & alat pemecah kaca darurat)	0,632	0,459	0,684	0,367	Valid
7	Kondisi dan kenyamanan tempat duduk	0,393	0,528	0,543	0,367	Valid
8	Jarak antar tempat duduk	0,586	0,497	0,677	0,367	Valid
9	Pendingin ruangan (AC)	0,513	0,557	0,672	0,367	Valid
10	Hiburan didalam bus	0,600	0,500	0,636	0,367	Valid
11	Keamanan dan keselamatan penumpang	0,640	0,511	0,835	0,367	Valid
12	Keamanan barang bawaan penumpang	0,559	0,402	0,557	0,367	Valid
13	Cara sopir mengemudikan bus (ugal-ugalan atau tidak)	0,464	0,601	0,725	0,367	Valid
14	Keramahan & kesopanan crew bus (sopir, kondaktur, kernel)	0,616	0,433	0,735	0,367	Valid
15	Penampilan crew bus (sopir, kondaktur, kernel) / seragam	0,631	0,368	0,579	0,367	valid
16	Waktu pelayanan 24 jam	0,569	0,369	0,381	0,367	Valid
17	Tanggapan terhadap keluhan konsumen	0,531	0,433	0,543	0,367	Valid
18	Jaminan asuransi kecelakaan	0,596	0,420	0,677	0,367	Valid

Sedangkan untuk Uji Reliabilitas, diperoleh nilai Reliabilitas Alpha Cronbach's lebih besar dari 0,7 atau nilai *Reliabilitas Alpha Cronbach's* tidak berbeda jauh dengan nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* (0,7), sehingga alat pengumpulan data dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Bagian kuisioner	Nilai Alpha Cronbach's	Reliabilitas
Tingkat kepentingan	0,885	Reliabel
Tingkat harapan	0,869	Reliabel
Persepsi kepuasan PO. Jaya	0,926	Reliabel

Untuk jumlah sampel minimum yang diperoleh melalui perhitungan statistik Bernoulli didapat bahwa banyaknya jumlah responden minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebesar 156 jumlah responden, ini berarti bahwa diperlukan paling sedikit 156 responden untuk menilai tingkat pelayanan yang diberikan PO Jaya. Dalam penelitian dilakukan penyebaran kuisioner sebanyak 160 kuisioner sehingga dari jumlah responden telah dianggap memenuhi batas minimal. Adapun yang dijadikan responden adalah para konsumen yang telah menggunakan fasilitas transportasi PO .Jaya.

### 3.1 Analisa Kebutuhan Pelanggan

Dari penilaian konsumen berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan terhadap atribut pelayanan jasa, maka diperoleh besarnya tingkat kepentingan konsumen seperti pada table 3. Konsumen lebih mementingkan tingkat keselamatan dan cara sopir mengemudikan bus termasuk juga harga tiket yang setidaknya terjangkau bagi para konsumen, hal ini terlihat dari nilai kepentingan yang diberikan oleh konsumen untuk kriteria tersebut adalah cukup besar.

**Tabel 3. Urutan tingkat kepentingan pada atribut pelayanan**

No	Atribut	Importance to Customer
1	Harga tiket bus	4.463
2	Keamanan dan keselamatan penumpang	4.231
3	Cara sopir mengemudikan bus (ugal-ugalan atau tidak)	4.113
4	Keamanan barang bawaan penumpang	4.069
5	Kebersihan di dalam bus	4.056
6	Kondisi dan kenyamanan tempat duduk	4.038
7	Keramahan & kesopanan crew bus (sopir, kondektur, kernet)	3.963
8	Penampilan fisik luar bus	3.913
9	Kecepatan bus	3.831
10	Tempat barang bawaan penumpang di dalam bus	3.806
11	Hiburan didalam bus	3.800
12	Pendingin ruangan (AC)	3.794
13	Jarak antar tempat duduk	3.788
14	Jaminan asuransi kecelakaan	3.631
15	Peralatan keselamatan darurat (alat pemadam kebakaran & alat pemecah kaca darurat)	3.625
16	Waktu pelayanan 24 jam	3.338
17	Penampilan crew bus (sopir, kondektur, kernet) / seragam	3.081
18	Tanggapan terhadap keluhan konsumen	3.069

### 3.2. Expected Satisfaction Performance

*Expected satisfaction performance* merupakan nilai total ekspektasi konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa transportasi PO. Jaya. Pada *expected satisfaction performance* diperoleh nilai gap antara *perceived satisfaction performance* dengan *performance goal* (Harapan). Terlihat bahwa semua kriteria memiliki nilai gap negatif yang menunjukkan tingkat kepuasan yang diterima oleh konsumen belum

memenuhi harapan konsumen, sehingga perlu adanya perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

Tabel 4 Hasil perhitungan *Expected satisfaction performance*

No.	Atribut	Performance	Perceived	Gap
		Goal (Harapan)	Performance Scale	
1	Penampilan fisik luar bus	4.200	3.575	-0.625
2	Harga tiket bus	4.281	3.588	-0.693
3	Kecepatan bus	4.000	3.706	-0.294
4	Kebersihan di dalam bus	4.219	3.844	-0.375
5	Tempat barang bawaan penumpang di dalam bus	2.919	2.756	-0.163
6	Peralatan keselamatan darurat (alat pemadam kebakaran & alat pemecah kaca darurat)	4.088	3.600	-0.488
7	Kondisi dan kenyamanan tempat duduk	4.213	3.488	-0.725
8	Jarak antar tempat duduk	4.219	3.394	-0.825
9	Pendingin ruangan (AC)	4.169	3.688	-0.481
10	Hiburan didalam bus	4.263	3.656	-0.607
11	Keamanan dan keselamatan penumpang	4.175	3.763	-0.412
12	Keamanan barang bawaan penumpang	4.188	3.650	-0.538
13	Cara sopir mengemudikan bus (ugal-ugalan atau tidak)	4.231	3.675	-0.556
14	Keramahan & kesopanan crew bus (sopir,kondektur,kernet)	4.119	3.813	-0.306
15	Penampilan crew bus (sopir,kondektur,kernet) / seragam	4.088	3.650	-0.438
16	Waktu pelayanan 24 jam	4.069	3.788	-0.281
17	Tanggapan terhadap keluhan konsumen	4.081	3.606	-0.475
18	Jaminan asuransi kecelakaan	4.138	3.175	-0.963

### 3.3. Raw Weight dan Normalized Raw Weight

Raw weight merupakan suatu nilai yang mengandung *Importance to customer*, *improvement ratio* dan *sales point*. Disini akan diketahui besarnya nilai bobot dari atribut pelayanan jasa yang menjadi indikator dalam menentukan atribut pelayanan jasa yang mendapatkan perbaikan atau perhatian lebih dari perusahaan. Besarnya nilai ini dapat ditentukan dari rumus

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance to customer} \times \text{improvement Ratio} \times \text{Sales Point}$$

Tabel 5 Hasil perhitungan nilai *raw weight* dan *normalized raw weight*

No.	Atribut	Raw Weight	Normalized Raw Weight
1.	Penampilan fisik luar bus	6,895	0,066
2.	Harga tiket bus	7,987	0,077
3.	Kecepatan bus	4,962	0,048
4.	Kebersihan di dalam bus	6,678	0,064
5.	Tempat barang bawaan penumpang di dalam bus	6,495	0,062
6.	Peralatan keselamatan darurat (alat pemadam kebakaran & alat pemecah kaca darurat)	4,116	0,039
7.	Kondisi dan kenyamanan tempat duduk	7,314	0,070
8.	Jarak antar tempat duduk	5,649	0,054
9.	Pendingin ruangan (AC)	5,146	0,049
10.	Hiburan didalam bus	5,316	0,051
11.	Keamanan dan keselamatan penumpang	7,042	0,068
12.	Keamanan barang bawaan penumpang	7,002	0,067

13.	Cara sopir mengemudikan bus (ugal-ugalan atau tidak)	7,102	0,068
14.	Keramahan & kesopanan crew bus (sopir,kondektur,kernet)	6,420	0,062
15.	Penampilan crew bus (sopir,kondektur,kernet) / seragam	3,451	0,033
16.	Waktu pelayanan 24 jam	3,585	0,034
17.	Tanggapan terhadap keluhan konsumen	3,473	0,033
18.	Jaminan asuransi kecelakaan	5,678	0,054

### 3.4. Respon teknis

Respon teknis merupakan tanggapan atau respon yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk mengatasi *customer need*. Respon teknis ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara atau konsultasi dengan pihak perusahaan dan memperhatikan nilai persepsi konsumen dari perusahaan pesaing. Melalui respon teknis akan dapat ditentukan langkah peningkatan performansi pelayanan terhadap atribut-atribut yang dipentingkan oleh konsumen.

Tabel 6 Respon Teknis

No	Atribut	Respon Teknis
1	Penampilan fisik luar bus	melakukan perawatan
		membersihkan bus disetiap terminal transit awal dan terakhir
2	Harga tiket bus	membandingkan dengan pesaing
3	Kecepatan bus	melakukan pengawasan
		melakukan perawatan
4	Kebersihan di dalam bus	membersihkan bus disetiap terminal transit awal dan terakhir
5	Tempat barang bawaan penumpang di dalam bus	memberikan tempat barang bawaan
6	Peralatan keselamatan darurat (alat pemadam kebakaran & alat pemecah kaca darurat)	melakukan perawatan
		memberikan peralatan keamanan (alat pemadam kebakaran & alat pemecah kaca darurat) bagi yang belum ada
7	Kondisi dan kenyamanan tempat duduk	melakukan perawatan menyediakan fasilitas tambahan seperti selimut.
8	Jarak antar tempat duduk	memperlebar jarak antar tempat duduk
9	Pendingin ruangan (AC)	melakukan perawatan
		memberikan pendingin ruangan bagi yang belum ada
10	Hiburan didalam bus	melakukan perawatan
		menambahkan fasilitas hiburan ( radio tape, televisi) bagi yang belum ada
11	Keamanan dan keselamatan penumpang	memberikan pelatihan kepada karyawan
		melakukan pengawasan
12	Keamanan barang bawaan penumpang	melakukan perawatan
		memberikan tempat barang bawaan
13	Cara sopir mengemudikan bus (ugal-ugalan atau tidak)	melakukan seleksi awal
		memberikan pelatihan kepada karyawan
		melakukan pengawasan
		memberikan sanksi bagi yang ugal-ugalan
14	Keramahan & kesopanan crew bus (sopir,kondektur,kernet)	melakukan seleksi awal
		memberikan pelatihan kepada karyawan
		memberikan motivasi dan bonus
15	Penampilan crew bus (sopir, kondektur, kernet) / seragam	memberikan seragam
16	Waktu pelayanan 24 jam	menambah jumlah armada bus
		beroperasi selama 24 jam

17	Tanggapan terhadap keluhan konsumen	meningkatkan pelayanan pengaduan memberikan tanggapan terhadap keluhan dengan cepat
18	Jaminan asuransi kecelakaan	memberikan asuransi kecelakaan

Dari nilai *normalized raw weight* dapat diputuskan, bahwa atribut harga tiket bus, kondisi dan kenyamanan tempat duduk dan cara sopir mengemudikan bus (ugal-ugalan atau tidak) merupakan prioritas kriteria pelayanan yang harus diutamakan karena memiliki nilai raw weight yang lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang lain. Berdasarkan respon teknis yang diperoleh, maka dapat diberikan deskripsi perbaikan untuk masing – masing kriteria prioritas pelayanan, sebagai berikut :

#### 1. Harga tiket bus

Atribut ini memiliki nilai raw weight tertinggi (7.987), gap pada urutan kelima (-0.693) dan nilai kepentingan pada urutan pertama (4.463). Dalam suatu perusahaan jasa transportasi, harga dari jasa pelayanan atau harga tiket adalah hal yang menjadi pertimbangan paling dominan oleh konsumen. Dengan harga tiket yang relatif terjangkau maka akan banyak yang meminatinya. Maka dari itu harga tiket harus tetap dijaga yaitu dengan membandingkan harga tiket dengan perusahaan pesaing, sebisa mungkin mempunyai harga yang lebih rendah dengan pelayanan lebih baik, paling tidak setara dengan perusahaan pesaing yang lebih dominan.

#### 2. Kondisi dan kenyamanan tempat duduk

Atribut ini memiliki nilai raw weight pada urutan yang kedua (7.314), gap pada urutan keempat (-0.725) dan nilai kepentingan pada urutan keenam (4.038). Kondisi dan kenyamanan tempat duduk sangat diperlukan juga oleh konsumen. Dilihat dari nilai gap, atribut ini belum mencapai apa yang diinginkan oleh konsumen. Untuk meningkatkan kenyamanan tempat duduk dan kondisi tempat duduk, pihak perusahaan melakukan perawatan berkala terhadap kondisi tempat duduk. Dalam hal kenyamanan, pihak manajemen perlu memperhatikan segi ergonomis tempat duduk, seperti memperlebar jarak antar tempat duduk sehingga konsumen merasa lebih longgar dan leluasa dalam menggerakkan tubuhnya, terutama kaki tidak akan berbenturan dengan tempat duduk di depannya serta menyediakan selimut sehingga konsumen tidak kedinginan karena AC terutama bagi bus malam.

#### 3. Cara sopir mengemudikan bus (ugal-ugalan atau tidak)

Atribut ini memiliki nilai raw weight pada urutan yang ketiga (7.102), gap pada urutan kedelapan (-0.556) dan nilai kepentingan pada urutan ketiga (4.113). Atribut ini juga sangat penting bagi jasa layanan transportasi karena atribut ini bersangkutan dengan keselamatan konsumen. Dengan kondisi sopir yang ugal-ugalan, kemungkinan besar bisa menyebabkan kecelakaan. Dalam mengatasi kondisi ini, pihak manajemen memberikan beberapa kebijakan. Yang pertama adalah melakukan seleksi awal kepada calon sopir. Kebijakan ini dimungkinkan mendapatkan sopir yang tidak ugal-ugalan. Misalnya dengan seleksi pengalaman kerja. Kedua adalah memberikan pelatihan kepada sopir. Sopir diberikan pengertian bagaimana cara mengemudikan yang baik dan peraturan yang harus dipatuhi. Ketiga adalah melakukan pengawasan. oleh tim pengawas yang mengawasi secara langsung cara kerja sopir. Dengan diawasi, sopir biasanya lebih berhati-hati dalam mengemudi, karena pengawas akan memberikan penilaian terhadap kerja dan prestasinya. Keempat adalah memberikan sanksi bagi sopir yang ugal-ugalan. Dari proses pengawasan akan dapat diketahui sopir yang ugal-ugalan, sehingga nantinya dapat diberikan sanksi seperti diskors ataupun pengurangan terhadap gaji bulanan.

## 4. KESIMPULAN

1. Dari hasil perhitungan *expected satisfaction performance* dapat diketahui bahwa semua atribut pelayanan jasa pada PO. Jaya belum memenuhi kepuasan konsumen karena mempunyai nilai gap negative, sehingga pelayanan jasa pada semua atribut harus ditingkatkan. Khususnya pada atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki.
2. Dari hasil perhitungan goal dapat diketahui target yang harus dicapai perusahaan agar keinginan konsumen pada semua atribut pelayanan jasa PO. Jaya terpenuhi. Berdasarkan nilai *Raw Weight*, maka atribut harga tiket bus, kondisi dan kenyamanan tempat duduk dan cara sopir mengemudikan bus (ugal-ugalan atau tidak) merupakan prioritas kriteria pelayanan yang harus diutamakan karena memiliki nilai *raw weight* yang lebih besar dibandingkan dengan atribut yang lain.
3. Tindakan perbaikan yang harus dilakukan PO. Jaya berdasarkan beberapa respon teknis dengan nilai *kombinasi* yang tinggi untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan, antara lain, mempertimbangkan harga tiket yang lebih terjangkau, melakukan perawatan bus secara berkala, memperhatikan kenyamanan ruangan bus sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna, menambah

fasilitas bus seperti menyediakan selimut khususnya bagi pengguna bus malam., serta melakukan pengawasan terhadap sopir, memberikan pelatihan, motivasi dan bonus kepada crew bus.

## REFERENSI

- [1]. Aritonang R, Lerbin R, 2005. "**Kepuasan Pelanggan** ", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [2]. Gaspersz, Vincent, 2005 "**Total Quality Management** ", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [3]. Puspitasari Deviliyanti 2002, " Peningkatan Kualitas Pelayanan Taxi Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus : PT. Citra Dewa Rembulan Surabaya) ", Skripsi Jurusan Teknik Industri, FTI ITS.