

BAB IV
www.itk.ac.id
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pengantar bab ini merupakan deskripsi singkat dari isi bab IV Pembahasan. Isi bab IV pembahasan meliputi uji validitas & uji reliabilitas kuisioner berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan desa (angdes) serta analisa karakteristik responden.

4.1 Survey Pendahuluan

Survey pendahuluan pada penenlitan ini bertujuan untuk melihat dan mengukur keakuratan dari instrumen pertanyaan pada kuisioner. Dalam menentukan keakuratan dapat dilakukan dengan beberapa proses. Uji *expert judgement* adalah proses pertama yang peneliti lakukan dengan melakukan diskusi dengan intansi terkait (Bidang Lalu Lintas Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kab Penajam Paser Utara), pada proses ini mempertimbangkan tiap instrumen pertanyaan dengan membandingkan pada penelitian yang pernah dilakukan oleh dishub sebelumnya dan memberikan masukan terkait isntrumen pelayanannya berdasarkan kondisi dilapangan, instrumen pelayanan tersebut ditunjukkan pada tabel 3.1. Proses selanjutnya adalah uji validitas dan reliabilitas, pada uji ini dilakukan setelah data survey pendahuluan terkumpul dengan melakukan perbandingan nilai r_{Hitung} dan r_{Tabel} dengan menggunakan program SPSS 23.

Survei pendahuluan dilakukan pada tanggal 01 – 06 April 2021 dengan mengambil jumlah sampel sebanyak 10% - 20% dari jumlah responden, sehingga dibutuhkan yaitu 20 responden dengan lokasi dan sasaran yang sesuai dengan batasan masalah yang telah ditentukan. Dalam penentuan jumlah sampel pada survey pendahuluan mengacu pada penelitian “Analisis Tarif Penggunaan *Bike-Sharing* Berdasarkan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) Di Kampus Institut Teknologi Kalimantan” (Obed Anronius,2020). Pada penenlitan tersebut menggunakan nilai 10%-20% sebagai penentuan jumlah sampel pada survey pendahuluan dan mampu memenuhi sampel yang dibutuhkan. Pada pengambilan data dilakukan dengan beberapa cara diantaranya melakukan

penyebaran kuisioner di dalam angdes kepada penumpang, pengambilan data di terminal kepada calon penumpang dan pengambilan data di tempat tinggal penumpang yang telah melakukan perjalanan menggunakan angdes.

4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (Survey Pendahuluan)

Setelah dilakukan survei pendahuluan dan didapatkan hasil data, uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada data kuisioner tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan desa (angdes). Uji validitas dan uji reliabilitas untuk kuisioner responden dilakukan menggunakan program bantu yaitu SPSS 23. Hasil yang didapatkan ialah berupa nilai r hitung, kemudian nilai r hitung tersebut akan dibandingkan dengan nilai r *product moment* yang ada pada Tabel 2.4 sesuai dengan jumlah responden dan taraf signifikan dimana nilai taraf signifikan yang diambil sebesar 5%. Pada survei pendahuluan dengan jumlah responden sebanyak 20 responden, maka dari tabel nilai r *product moment* dengan nilai taraf signifikan 5% adalah sebesar 0,444. Item pertanyaan akan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r *product moment*.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Hasil uji validitas untuk tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Pendahuluan)

No	Atribut Pelayanan	Perbandingan		Hasil
		r_{hitung}	r_{tabel}	
I. Tangible (Bentuk Fisik)				
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	0,466	0,444	Valid
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	0,830	0,444	Valid
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	0,573	0,444	Valid

4	Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa	0,128	0,444	Tidak Valid
5	Kebersihan angkutan desa	0,664	0,444	Valid
II. Assurance (jaminan)				
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	0,455	0,444	Valid
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	0,513	0,444	Valid
3	Keterampilan mengemudi supir angkutan desa dalam perjalanan	0,141	0,444	Tidak Valid
4	Fasilitas Keselamatan	0,176	0,444	Tidak Valid
III. Renponsiveness (ketanggapan)				
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama	0,469	0,444	Valid
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	0,565	0,444	Valid
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	0,742	0,444	Valid
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	0,646	0,444	Valid
IV. Empathy (kepedulian)				
1	Keinginan sopir angkutan desa membantu penumpang	0,515	0,444	Valid
2	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	0,545	0,444	Valid
3	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	0,671	0,444	Valid

4	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	0,671	0,444	Valid
---	-------------------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

V. Reliability (keandalan)

1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penunmoang lain.	0,599	0,444	Valid
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	0,512	0,444	Valid
3	Kesesuaian Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	0,703	0,444	Valid
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	0,671	0,444	Valid

*)Hasil Analisis 2021

Berdasarkan hasil uji validitas dari program bantu SPSS 23 yaitu nilai korelasi tiap item pertanyaan dengan menggunakan nilai korelasi sebesar 5% pada Tabel 4.1 didapatkan beberapa item pertanyaan yang tidak valid diantaranya sebagai berikut: pada dimensi *tangible* pada poin 4 dengan pertanyaan Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa didapatkan nilai r hitung sebesar 0,128. Pada dimensi *Assurance* pada poin 2 dengan pertanyaan Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan didapatkan nilai r hitung sebesar 0,141 dan pada poin 4 dengan pertanyaan fasilitas keselamatan didapatkan nilai r hitung sebesar 0,176. Dengan hasil uji validitas untuk data/item yang tidak valid maka akan dibuang. Setelah dilakukan uji validitas selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan program bantu SPSS 23. Data yang diolah adalah data dari item pertanyaan yang valid sehingga hanya digunakan sebanyak 18 item pertanyaan yang valid. Hasil uji reliabilitas dengan SPSS 23 menghasilkan nilai *Cronbrach's Alpha*. Apabila r hitung lebih besar daripada 0,6, maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.4 dan tabel 4.5

Tabel 4. 2 Nilai Total Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Pendahuluan)

Reliability Statistics			
N of Items	Cronbach's Alpha	r_{tabel}	Hasil
18	0,899	0,6	Valid

)*Hasil Analisis 2021

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Pendahuluan)

No	Atribut Pelayanan	Cronbach's Alpha		Hasil
		r_{hitung}	r_{tabel}	
I. Tangible (Bentuk Fisik)				
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	0.901	0,6	Valid
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	0.883	0,6	Valid
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	0.893	0,6	Valid
4	Kebersihan angkutan desa	0.891	0,6	Valid
II. Assurance (jaminan)				
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	0.898	0,6	Valid
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	0.895	0,6	Valid
III. Responsiveness (ketanggapan)				
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama	0.896	0,6	Valid
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	0.892	0,6	Valid
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	0.887	0,6	Valid

4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	0.891	0,6	Valid
---	--------------------------------------------------------------	-------	-----	-------

IV. *Empathy* (kepedulian)

1	Keinginan sopir angkutan desa membantu penumpang	0.897	0,6	Valid
---	--------------------------------------------------	-------	-----	-------

2	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	0.892	0,6	Valid
---	---------------------------------------------------------------------	-------	-----	-------

3	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	0.892	0,6	Valid
---	--------------------------------------------------------------	-------	-----	-------

4	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	0.892	0,6	Valid
---	-------------------------------------------------------------------------------	-------	-----	-------

V. *Reliability* (keandalan)

1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumoaang lain.	0.892	0,6	Valid
---	------------------------------------------------------------------------------	-------	-----	-------

2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	0.897	0,6	Valid
---	-------------------------------------------------------------------	-------	-----	-------

3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	0.890	0,6	Valid
---	-----------------------------------------------------------------------------------	-------	-----	-------

4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	0.891	0,6	Valid
---	---------------------------------------------------------------------------------------	-------	-----	-------

)*Hasil Analisis 2021

Dari hasil analisis uji reliabilitas bahwasannya dari semua item yang terdapat pada tingkat kepentingan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

2. Uji Validitas dan Reliabirtas Tingkat Kepuasan (Pendahuluan)

Hasil uji validitas untuk tingkat kepedapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Pendahuluan)

No	Atribut Pelayanan	Perbandingan		Hasil
		r_{hitung}	r_{tabel}	
I. <i>Tangible (Bentuk Fisik)</i>				
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	0,764	0,444	Valid
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	0,687	0,444	Valid
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	0,560	0,444	Valid
4	Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa	0,738	0,444	Tidak Valid
5	Kebersihan angkutan desa	0,454	0,444	Valid
II. <i>Assurance (jaminan)</i>				
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	0,514	0,444	Valid
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	0,498	0,444	Valid
3	Keterampilan mengemudi supir angkutan desa dalam perjalanan	0,428	0,444	Tidak Valid
4	Fasilitas Keselamatan	0,336	0,444	Tidak Valid
III. <i>Renponsiveness (ketanggapan)</i>				
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama	0,531	0,444	Valid
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	0,529	0,444	Valid
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	0,529	0,444	Valid

4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	0,495	0,444	Valid
---	--------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

IV. Empathy (kepedulian)

1	Keinginan sopir angkutan desa membantu penumpang	0,341	0,444	Tidak Valid
---	--------------------------------------------------	-------	-------	-------------

2	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	0,534	0,444	Valid
---	---------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

3	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	0,470	0,444	Valid
---	--------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

4	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	0,529	0,444	Valid
---	-------------------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

V. Reliability (keandalan)

1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	0,594	0,444	Valid
---	-----------------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	0,764	0,444	Valid
---	-------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	0,764	0,444	Valid
---	-----------------------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	0,717	0,444	Valid
---	---------------------------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------

)*Hasil Analisis 2021

Berdasarkan hasil uji validitas dari program bantu SPSS 23 yaitu nilai korelasi tiap item pertanyaan dengan menggunakan nilai korelasi sebesar 5% pada Tabel 4.4 didapatkan 4 item pertanyaan yang tidak valid diantaranya sebagai berikut: pada dimensi *tangible* pada poin 4 dengan pertanyaan Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa didapatkan nilai r hitung sebesar 0,738. Pada dimensi *Assurance* pada poin 2 dengan pertanyaan Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan didapatkan nilai r hitung sebesar 0.428 dan pada

poin 4 dengan pertanyaan fasilitas keselamatan didapatkan nilai r hitung sebesar 0.336. pada dimensi *empathy* pada poin 1 dengan pertanyaan keinginan sopir angkutan desa membantu penumpang didapat nilai r hitung sebesar 0,341. Dengan hasil uji validitas untuk data/item yang tidak valid maka akan dibuang. Setelah dilakukan uji validitas selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan program bantu SPSS 23. Data yang diolah adalah data dari item pertanyaan yang valid sehingga hanya digunakan sebanyak 17 item pertanyaan yang valid. Hasil uji reliabilitas dengan SPSS 23 menghasilkan nilai *Cronbrach's Alpha*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.7 dan tabel 4.8.

Tabel 4. 5 Nilai Total Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Pendahuluan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,873	17

)*Hasil Analisis 2021

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Pendahuluan)

No	Atribut Pelayanan	Cronbach's Alpha		Hasil
		r_{hitung}	r_{tabel}	
I.	Tangible (Bentuk Fisik)			
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	0.859	0,6	Valid
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	0.859	0,6	Valid
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	0.874	0,6	Valid
4	Kebersihan angkutan desa	0.873	0,6	Valid
II.	Assurance (jaminan)			
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	0.869	0,6	Valid

2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	0.870	0,6	Valid
III. Responsiveness (ketanggapan)				
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama	0.866	0,6	Valid
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	0.867	0,6	Valid
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	0.867	0,6	Valid
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	0.868	0,6	Valid
IV. Empathy (kepedulian)				
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	0.867	0,6	Valid
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	0.871	0,6	Valid
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	0.868	0,6	Valid
V. Reliability (keandalan)				
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penunmoang lain.	0.866	0,6	Valid
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	0.859	0,6	Valid
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	0.859	0,6	Valid
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai	0.859	0,6	Valid

dengan permintaan penumpang

)*Hasil Analisis 2021

www.itk.ac.id

Dari hasil analisis uji reliabilitas bahwasannya dari semua item yang terdapat pada tingkat kepentingan valid sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

4.2 Survey Akhir

Survei akhir dilakukan pada tanggal 11 April – 12 Mei 2021 dengan mengambil jumlah sampel sebanyak 80 dari jumlah responden dengan lokasi dan sasaran yang sesuai dengan batasan masalah yang telah ditentukan. Pada pengambilan data dilakukan dengan beberapa cara diantaranya melakukan penyebaran kuisioner di dalam angdes kepada penumpang, pengambilan data di terminal kepada calon penumpang dan pengambilan data di tempat tinggal penumpang yang telah melakukan perjalanan menggunakan angdes.

Kuisioner yang digunakan pada survey akhir adalah kuisioner terbaru yang telah dilakukan beberapa perubahan. Dimana ada beberapa atribut pertanyaan yang harus dihapuskan/dihilangkan. Hal ini didasari dengan uji validitas pada survey pendahuluan, bentuk kuisioner dapat dilihat pada lampiran A-.

4.2.1 Analisis Karakteristik Responden (Akhir)

Analisis data karakteristik responden berupa informasi mengenai hasil survei akhir antara lain jenis kelamin responden, usia responden, pekerjaan responden, pendidikan responden, berapa kali menggunakan angkutan desa dalam satu minggu dan tujuan/kunjungan responden pada saat menggunakan angdes. Seluruh data tersebut akan di olah berupa diagram lingkaran dalam persentase. Berikut data karakteristik responden.

Data jenis kelamin responden dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut.

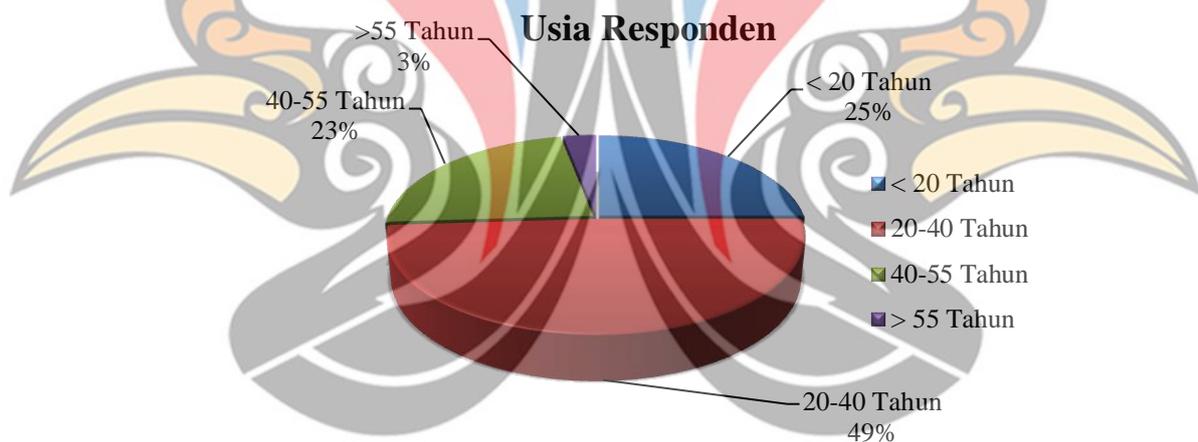
www.itk.ac.id



Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden (Akhir) (Penulis, 2021)

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin perempuan mendapatkan persentase lebih tinggi daripada jenis kelamin laki-laki dengan persentase 57% : 43%.

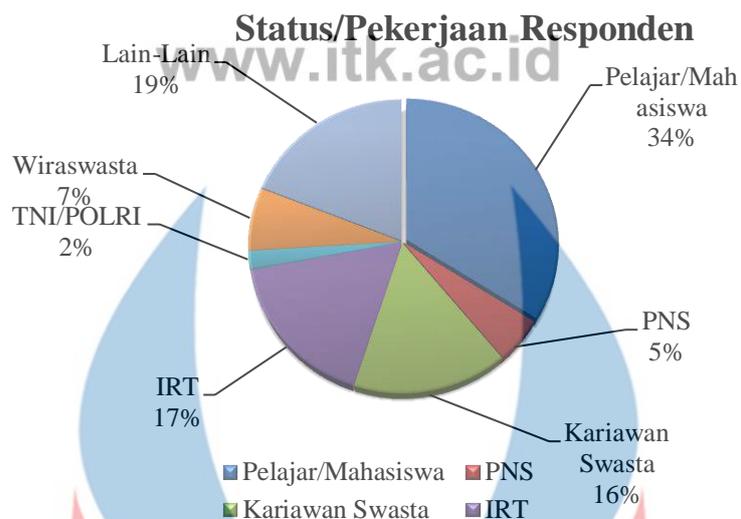
Data usia responden dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut.



Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden (Akhir) (Penulis,2021)

Pada Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa usia responden pada survei akhir dengan persentase terbanyak terdapat pada diagram berwarna merah dengan persentase sebesar 49% di usia 20-40 tahun dan persentase terendah berada pada diagram berwarna ungu dengan persentase sebesar 3% di usia lebih dari 55 tahun.

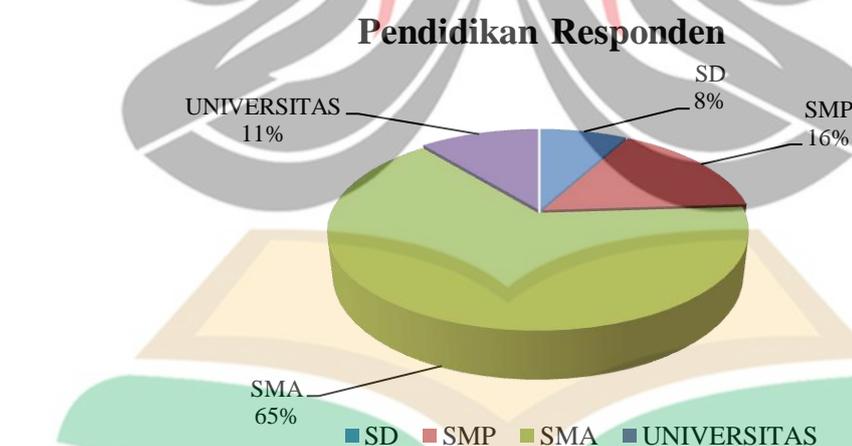
Data status/pekerjaan responden dapat dilihat pada Gambar 4.3 sebagai berikut.



Gambar 4. 3 Diagram Status/Pekerjaan (Akhir) (Penulis,2021)

Pada Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa status/pekerjaan responden pada survei akhir dengan persentase terbanyak terdapat pada diagram berwarna warna biru tua dengan persentase sebesar 34% yang berstatus pelajar/mahasiswa dan persentase terendah berada pada diagram berwarna biru muda dengan persentase sebesar 2% yang menunjukkan pekerjaan TNI/Polri.

Data pendidikan responden dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut.

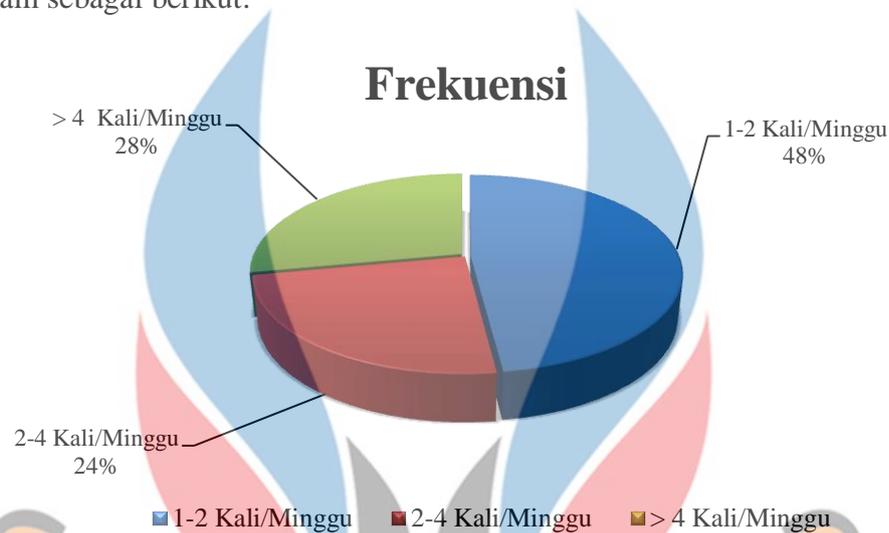


Gambar 4. 4 Diagram Pendidikan (Akhir) (Penulis,2021)

Pada Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa pendidikan responden pada survei akhir dengan persentase terbanyak terdapat pada diagram berwarna warna hijau dengan persentase sebesar 65% yang memilih SMA dan persentase terendah

berada pada diagram berwarna biru dengan persentase sebesar 8% yang memilih sekolah dasar (SD). www.itk.ac.id

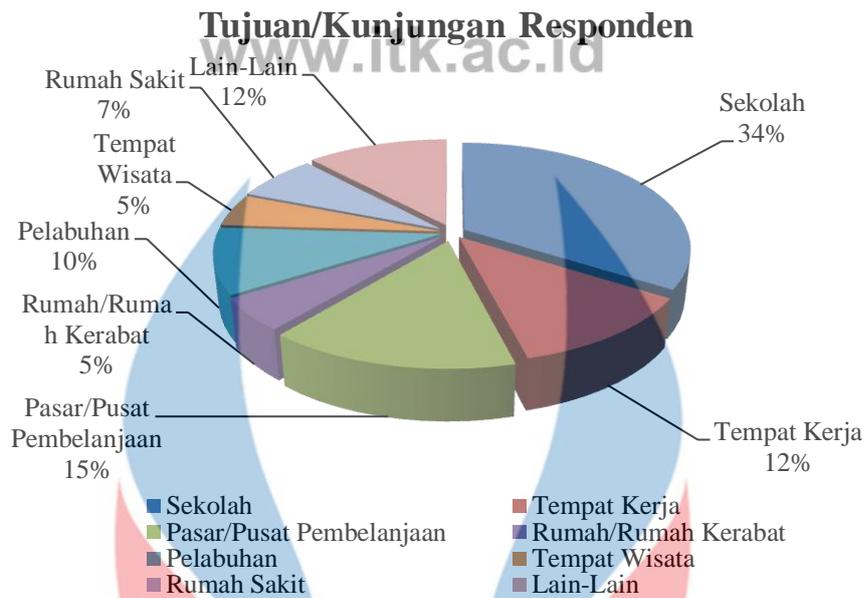
Data frekuensi perjalanan responden dapat dilihat pada Gambar 4.5 dengan diagram sebagai berikut.



Gambar 4. 5 Diagram Frekuensi Perjalanan Responden (Pendahuluan)
(Penulis,2021)

Pada Gambar 4.5 dapat dilihat bahwa frekuensi perjalanan responden pada survei akhir dengan persentase terbanyak terdapat pada diagram berwarna warna biru dengan persentase sebesar 48% yang melakukan perjalanan menggunakan angdes sebanyak 1-2 kali dalam satu minggu dan persentase terendah berada pada diagram berwarna merah dengan persentase sebesar 24% melakukan perjalanan menggunakan angdes lebih dari 2-4 kali dalam satu minggu.

Data tujuan/kunjungan perjalanan responden dapat dilihat pada Gambar 4.6 dengan diagram sebagai berikut.



Gambar 4. 6 Diagram Tujuan/Kunjungan Perjalanan Responden (Pendahuluan) (Penulis,2021)

Pada Gambar 4.6 dapat dilihat bahwa tujuan/kunjungan perjalanan responden pada survei akhir dengan persentase terbanyak terdapat pada diagram berwarna warna biru dengan persentase sebesar 34% yang melakukan perjalanan menggunakan angdes menuju ke sekolah dan persentase terendah berada pada diagram berwarna ungu dan orange muda dengan persentase masing-masing 5% yang melakukan perjalanan menggunakan angdes menuju rumah/rumah kerabat dan tempat wisata.

4.2.2 Analisis Data Menggunakan Metode *Service Quality* (*ServQual*) (Akhir)

Adapun beberapa langkah analisis yang dilakukan pada metode servqual ini diantaranya yaitu, nilai kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan desa dan nilai kualitas pelayanan.

4.2.2.1 Nilai Kepentingan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Desa Penjam Paser Utara

Untuk mendapatkan nilai kepentingan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan desa pada setiap atribut/instrumen pelayanan adalah dengan cara menghitung rata-rata bobot penilaian penumpang. Adapun rumus untuk

menghitung nilai kepentingan penumpang yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$TH_i = \frac{(H_1 \times 1) + (H_2 \times 2) + (H_3 \times 3) + (H_4 \times 4)}{N}$$

Atau

$$TH_{Total} = \frac{H_{Total}}{N}$$

Dimana

TH_i = Nilai ekspektasi penumpang

H₁ = Jumlah penumpang dengan jawaban sangat tidak penting

H₂ = Jumlah penumpang dengan jawaban tidak penting

H₃ = Jumlah penumpang dengan jawaban penting

H₄ = Jumlah penumpang dengan jawaban sangat penting

N = Jumlah total responden

Contoh perhitungan nilai kepentingan pada penelitian ini diambil dari salah satu kuisioner (survei akhir) yang disebarakan kepada responden yaitu kebersihan angkutan desa.

Diketahui :

$$H_1 = 0, H_2 = 2, H_3 = 27, H_4 = 71$$

$$TH_i = \frac{(0 \times 1) + (2 \times 2) + (27 \times 3) + (71 \times 4)}{100}$$

$$TH_1 = \frac{369}{100} = 3,69$$

Maka nilai ekspektasi dari pernyataan tersebut adalah sebesar 3,69. Nilai ini merupakan nilai ekspektasi yang diberikan oleh penumpang pada pelayanan kebersihan angkutan desa. Sedangkan untuk nilai dari masing-masing instrumen pelayanan yang lain bisa kita lihat pada tabel 4.38- tabel 4.42 di bawah ini. Dimana tabel penyajian berdasarkan dengan kelompok dimensi masing-masing.

Tabel 4. 7 Nilai Ekspektasi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi
I. <i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)		
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	3,69
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	3,64

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	3,59
4	Kebersihan angkutan desa	3,69

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai ekspektasi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *tangible*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman dan kebersihan angkutan dengan nilai sebesar 3,69. Untuk pelayanan dengan nilai tertinggi kedua terdapat pada atribut kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa dengan nilai sebesar 3,64. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa 3,55.

Tabel 4. 8 Nilai Ekspektasi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi
II. Assurance (Jaminan)		
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	3,71
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	3,68

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai ekspektasi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *Assurance*. Pada dimensi ini dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan dengan nilai sebesar 3,71. Sedangkan untuk nilai terendah terdapat pada atribut keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan dengan nilai sebesar 3,68.

Tabel 4. 9 Nilai Ekspektasi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness*
(Ketanggapan)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi
III.	<i>Renponsiveness (ketanggapan)</i>	
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	3,56
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	3,33
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	3,64
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	3,53

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai ekspektasi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *responsivess*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan dengan nilai sebesar 3,64. Untuk pelayanan dengan nilai tertinggi kedua terdapat pada atribut waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama didapatkan dengan nilai sebesar 3,56. Untuk nilai tertinggi ketiga terdapat pada atribut frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil dengan nilai sebesar 3,53 .Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah dan ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan dengan nilai sebesar 3,33.

Tabel 4. 10 Nilai Ekspektasi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Empathy*
(Kepedulian)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi
IV.	<i>Empathy (Kepedulian)</i>	
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	3,5
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	3,53
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	3,5

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai ekspektasi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *empathy*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang dengan nilai sebesar 3,65. Sedangkan untuk nilai dari kedua atribut yaitu keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang dan jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang memiliki nilai yang sama sebesar 3,5.

Tabel 4. 11 Nilai Ekspektasi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi
V.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	3,47
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	3,48
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	3,67
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	3,6

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai ekspektasi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *reliability*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut kesesuain tarif penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh dengan nilai sebesar 3,67. Untuk nilai tertinggi kedua terdapat pada atribut angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang dengan nilai sebesar 3,6. Nilai tertinggi ketiga terdapat pada atribut perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat dengan nilai sebesar 3,48. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain dengan nilai sebesar 3,47.

Setelah nilai ekspektasi dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya menghitung nilai ekspektasi dari masing-masing dimensi kualitas yang ada pada

metode Servqual. Rumus yang dipakai untuk menghitung nilai ekspektasi masing-masing dimensi kualitas tersebut yaitu:

$$H_{ij} = \frac{\sum TH_{ij}}{n_i}$$

Dengan:

H_{ij} = Nilai ekspektasi penumpang pada dimensi j

TH_{ij} = Nilai ekspektasi penumpang terhadap atribut pelayanan i

n_i = Jumlah atribut dalam dimensi j

Perhitungan pada dimensi *tangible* (bentuk fisik)

Diketahui:

$$TH_1 = 3,69, TH_2 = 3,64, TH_3 = 3,59, TH_4 = 3,69$$

$$H_{Tangible} = \frac{3,69+3,64+3,59+3,69}{4} = 3,6525$$

Maka Nilai ekspektasi dari dimensi *tangible* adalah 3,6525, sedangkan untuk nilai pada masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel 4.43 berikut:

Tabel 4. 12 Nilai Ekspektasi Terhadap Kelima Dimensi

No	Dimensi	Nilai Ekspektasi
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	3,6525
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,695
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3,515
4	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	3,51
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,555

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai ekspektasi dari masing-masing dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan nilai sebesar 3,695. Untuk dimensi pelayanan dengan nilai tertinggi kedua terdapat pada dimensi *tangible* (bentuk fisik) didapatkan nilai sebesar 3,6525. Untuk nilai tertinggi ketiga terdapat pada dimensi *reliability* (keandalan) dengan nilai sebesar 3,555. Nilai tertinggi keempat terdapat pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai sebesar 3,515

Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi *empathy* (kepedulian) dengan nilai sebesar 3,51.

4.2.2.2 Nilai Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Desa Penajam Paser Utara

Untuk mendapatkan nilai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan desa pada setiap atribut/instrumen pelayanan adalah dengan cara menghitung rata-rata bobot penilaian penumpang. Adapun rumus untuk menghitung nilai kepuasan penumpang yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$TP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4)}{N}$$

TP_i = Nilai persepsi penumpang

P₁ = Jumlah penumpang dengan jawaban sangat tidak memuaskan

P₂ = Jumlah penumpang dengan jawaban tidak memuaskan

P₃ = Jumlah penumpang dengan jawaban memuaskan

P₄ = Jumlah penumpang dengan jawaban sangat memuaskan

N = Jumlah total responden

Contoh perhitungan nilai kepuasan pada penelitian ini diambil dari salah satu kuisisioner (survei akhir) yang disebarkan kepada responden yaitu kebersihan angkutan desa.

Diketahui:

P₁ = 4, P₂ = 40, P₃ = 46, P₄ = 10

$$TP_i = \frac{(4 \times 1) + (40 \times 2) + (46 \times 3) + (10 \times 4)}{100}$$

$$TP_i = \frac{262}{100} = 2,62$$

Maka nilai persepsi dari pernyataan tersebut adalah sebesar 2,62. Nilai ini merupakan nilai persepsi yang diberikan oleh penumpang pada pelayanan kebersihan angkutan desa. Sedangkan untuk nilai dari masing-masing instrumen pelayanan yang lain bisa kita lihat pada tabel 4.44- tabel 4.48 di bawah ini. Dimana tabel penyajian berdasarkan dengan kelompok dimensi masing-masing.

Tabel 4. 13 Nilai persepsi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Tangible*
(Bentuk Fisik)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi
I. <i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)		
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	2,89
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	2,89
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	2,71
4	Kebersihan angkutan desa	2,62

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai persepsi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *tangible*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman kemudahan akses naik turun dalam angkutan desa dengan nilai sebesar 2,89. Untuk pelayanan dengan nilai tertinggi kedua terdapat pada atribut kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa dengan nilai sebesar 2,71. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut kebersihan angkutan desa dengan nilai sebesar 2,62.

Tabel 4. 14 Nilai persepsi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Assurance*
(Jaminan)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi
II. <i>Assurance</i> (Jaminan)		
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	2,87
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	2,94

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai persepsi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *Assurance*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut pelayanan keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan dengan nilai sebesar 2,94. Sedangkan untuk atribut adanya rasa aman atas

keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan memiliki nilai lebih rendah dengan nilai sebesar 2,87.

Tabel 4. 15 Nilai persepsi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi
III. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)		
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	2,5
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	2,74
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	2,88
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	2,66

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai persepsi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *responsiveness*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan nilai sebesar 2,88. Untuk pelayanan informasi baik turun dari angkutan desa mudah didapatkan menempati nilai tertinggi kedua dengan nilai sebesar 2,74. Untuk atribut dengan nilai tertinggi ketiga adalah frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil dengan nilai sebesar 2,66. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama dengan nilai sebesar 2,5.

Tabel 4. 16 Nilai persepsi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Empathy* (Kepedulian)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi
IV. <i>Empathy</i> (Kepedulian)		
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	2,95
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	2,87
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	2,67

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai persepsi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *empathy*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang dengan nilai sebesar 2,95. Untuk pelayanan dengan nilai tertinggi kedua terdapat pada atribut kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang dengan nilai sebesar 2,87. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang dengan nilai sebesar 2,67.

Tabel 4. 17 Nilai persepsi Intrumen Pelayanan Pada Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi
V. <i>Reliability</i> (Keandalan)		
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	2,85
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	2,63
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	2,6
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	2,86

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai persepsi dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *reliability*. Pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang dengan nilai sebesar 2,86. Untuk peringkat kedua terdapat pada atribut pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain dengan nilai sebesar 2,85. Nilai tertinggi ketiga terdapat pada atribut perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat dengan nilai sebesar 2,63. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut kesesuaian tarif penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh dengan nilai sebesar 2,6.

Setelah nilai ekspektasi dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya menghitung nilai ekspektasi dari masing-masing dimensi kualitas yang ada pada

metode Servqual. Rumus yang dipakai untuk menghitung nilai ekspektasi masing-masing dimensi kualitas tersebut yaitu:

$$P_{ij} = \frac{\sum TP_{ij}}{n_i}$$

Dengan:

P_{ij} = Nilai persepsi penumpang pada dimensi j

TP_{ij} = Nilai persepsi penumpang terhadap atribut pelayanan i

n_i = Jumlah atribut dalam dimensi j

Perhitungan pada dimensi *tangible* (bentuk fisik)

Diketahui:

$$TP_1 = 2,89, TP_2 = 2,89, TP_3 = 2,71, TP_4 = 2,62$$

$$P_{Tangible} = \frac{2,89+2,89+2,71+2,62}{4} = 2,7775$$

Maka Nilai persepsi dari dimensi *tangible* adalah 2,775, sedangkan untuk nilai pada masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel 4.49 berikut:

Tabel 4. 18 Nilai Persepsi Terhadap Kelima Dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	2,777
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	2,905
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	2,695
4	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	2,83
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	2,735

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai persepsi dari masing-masing dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan nilai sebesar 2,905. Untuk dimensi pelayanan dengan nilai tertinggi kedua terdapat pada dimensi *empathy* (kepedulian) didapatkan nilai sebesar 2,83. Untuk nilai tertinggi ketiga terdapat pada *tangible* (bentuk fisik) dengan nilai sebesar 2,777. Nilai tertinggi keempat terdapat pada

dimensi *reliability* (keandalan) dengan nilai sebesar 2,735. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai sebesar 2,695.

4.2.2.3 Nilai Kualitas Pelayanan Angkutan Desa Penajam Paser Utara

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bertujuan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan. Sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan angkutan desa kedepannya. Penilaian pelayanan didapatkan dari perhitungan terhadap nilai ekspektasi maupun nilai persepsi pada setiap atribut/instrumen maupun dimensi pelayanan. Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara berikut:

a. $Servqual_{score}$,

Dimana nilai kualitas pelayanan didapatkan dari selisih nilai persepsi dengan nilai ekspektasi, sebagai contoh berikut ini. Sebagai contoh untuk mendapatkan nilai $Servqual_{score}$ dengan mengambil salah satu atribut pelayanan yaitu pada dimensi *tangible*, kebersihan angkutan desa.

$$Servqual_{score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi}$$

$$Servqual_{score} = 2,62 - 3,69 = -1,07$$

Untuk nilai $Servqual_{score}$ dari masing-masing atribut pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 19 Nilai $Servqual_{score}$ Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)

No	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	$Servqual$ Score
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	2,89	3,69	-0,8
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	2,89	3,64	-0,75
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	2,71	3,59	-0,88
4	Kebersihan angkutan desa	2,62	3,69	-1,07

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai $Servqual_{score}$ dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *tangible*. Dimana nilai $Servqual_{score}$ didapat dari

selisih nilai antara persepsi dengan ekspektasi, sehingga didapatkan gap sebagai parameter kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan desa. Pada dimensi *tangible* pelayanan dengan nilai gap tertinggi terdapat pada kebersihan angkutan desa dengan nilai gap sebesar -1,07. Untuk nilai gap tertinggi kedua terdapat pada atribut kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa dengan nilai gap sebesar -0,88. Untuk atribut dengan nilai gap tertinggi ketiga terdapat pada atribut tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman dengan nilai sebesar -0,8. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa dengan nilai gap sebesar -0,75.

Tabel 4. 20 Nilai *Servqual_{score}* Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Servqual Score
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	2,87	3,71	-0,84
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	2,94	3,68	-0,74

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai *Servqual_{score}* dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *Assurance*. Pada dimensi *Assurance* pelayanan dengan nilai gap tertinggi terdapat pada adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan dengan nilai gap sebesar -0,84. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan dengan nilai gap sebesar -0,74.

Tabel 4. 21 Nilai *Servqual_{score}* Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	<i>Responseveness</i> (Ketanggapan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Servqual Score
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama	2,5	3,56	-1,06

No	<i>Responseveness</i> (Ketanggapan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Servqual Score
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	2,74	3,33	-0,59
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	2,88	3,64	-0,76
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	2,66	3,53	-0,87

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai *Servqual_{score}* dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *responsiveness*. Pada dimensi *responsiveness* pelayanan dengan nilai gap tertinggi terdapat pada waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama dengan nilai gap sebesar -1,06. Untuk nilai gap tertinggi kedua terdapat pada atribut frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil. dengan nilai gap sebesar -0,87. Untuk nilai tertinggi ketiga terdapat pada atribut ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan dengan nilai sebesar -0,76 Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan dengan nilai sebesar -0,59.

Tabel 4. 22 Nilai *Servqual_{score}* Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Empathy* (Kepedulian)

No	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Servqual Score
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	2,95	3,5	-0,55
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	2,87	3,53	-0,66
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	2,67	3,5	-0,83

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai *Servqual_{score}* dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *empathy*. Pada dimensi *empathy* pelayanan dengan nilai gap tertinggi terdapat pada jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang dengan nilai gap sebesar -0,83. Untuk nilai gap tertinggi kedua terdapat pada atribut kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang dengan nilai gap sebesar -0,66. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang dengan nilai gap sebesar -0,55.

Tabel 4. 23 Nilai *Servqual_{score}* Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	<i>Servqual Score</i>
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	2,85	3,56	-0,62
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	2,63	3,33	-0,85
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	2,6	3,64	-1,07
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	2,86	3,53	-0,74

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai *Servqual_{score}* dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *reliability*. Pada dimensi *reliability* pelayanan dengan nilai gap tertinggi terdapat pada kesesuain tarif penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh dengan nilai gap sebesar -1,07. Untuk nilai gap tertinggi kedua terdapat pada perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat dengan nilai gap sebesar -0,85. Untuk atribut dengan nilai gap tertinggi ketiga terdapat pada atribut angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang dengan nilai sebesar -0,74. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut pelayanan

dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain. dengan nilai gap sebesar -0,62.

Sedangkan untuk nilai $Servqual_{score}$ dari dimensi pelayanan dapat dihitung dengan menggunakan rumus yang sama. Sebagai contoh untuk mendapatkan nilai $Servqual_{score}$ dengan mengambil salah satu dimensi pelayanan yaitu pada dimensi tangible.

$$Servqual_{score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi}$$

$$Servqual_{score} = 2,777 - 3,6525 = -0,875$$

Tabel 4. 24 Nilai $Servqual_{score}$ Pada Masing-Masing Dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Servqual Score
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	2,777	3,6525	-0,875
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	2,905	3,695	-0,61
3	<i>Responseveness</i> (Tanggapan)	2,695	3,515	-0,82
4	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	2,83	3,51	-0,68
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	2,735	3,555	-0,82

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai $Servqual_{score}$ dari masing-masing dimensi. Maka didapatkan dimensi pelayanan dengan nilai gap tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* (bentuk fisik) dengan nilai gap sebesar -0,875. Untuk nilai gap tertinggi kedua terdapat pada dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (tanggapan) dengan nilai gap sebesar -0,82. Untuk dimensi dengan nilai gap tertinggi ketiga terdapat pada dimensi *empathy* (kepedulian) dengan nilai sebesar 0,68. Sedangkan untuk nilai terendah pada tabel di atas terdapat pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai gap sebesar -0,61.

4.2.3 Analisis Data Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Akhir)

Pengukuran tingkat kepuasan penumpang sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persepsi yang dapat dipenuhi/ditingkatkan terhadap layanan yang di berikan kepada penumpang angkutan desa. Perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) menggunakan skor rata-rata tingkat ekspektasi dan

persepsi dari masing-masing atribut. Adapun rumus untuk menghitung CSI (Bhote,K.R 1996): www.itk.ac.id

$$CSI = \frac{T}{4 \times Y} \times 100\%$$

T : nilai skor dari (I) x (P)

4 : nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran

Y : total (I) = (Y)

Sebagai contoh untuk mendapatkan nilai CSI dengan mengambil salah satu atribut pelayanan yaitu pada dimensi *tangible*, Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman.

Diketahui:

$$I = 3,69, P = 2,89$$

$$CSI = \frac{3,69 \times 2,89}{4 \times 3,69} \times 100\%$$

$$CSI = 72\%$$

Untuk nilai CSI pada masing-masing atribut pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 25 Nilai CSI Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)

No	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	2,89	3,69	72%
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	2,89	3,64	72%
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	2,71	3,59	68%
4	Kebersihan angkutan desa	2,62	3,69	66%

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai CSI dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *tangible*. Dimana nilai CSI didapat dari nilai persentase antara persepsi dengan ekspektasi, sehingga didapatkan nilai dalam persen sebagai parameter kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan desa. Pada dimensi *tangible* pelayanan dengan nilai persentase tertinggi terdapat pada tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman dan kemudahan akses naik dan turun dalam

angkutan desa dengan nilai persentase sebesar 72%. Untuk nilai tertinggi kedua terdapat pada atribut kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa dengan nilai persentase sebesar 68%. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut kebersihan angkutan desa dengan nilai persentase sebesar 66%.

Tabel 4. 26 Nilai CSI Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	2,87	3,71	72%
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	2,94	3,68	74%

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai CSI dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *assurance*.. Pada dimensi ini pelayanan dengan nilai persentase tertinggi terdapat pada keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan dengan nilai persentase sebesar 74%. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan dengan nilai persentase sebesar 72%.

Tabel 4. 27 Nilai CSI Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	<i>Responseveness</i> (Ketanggapan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	2,5	3,56	63%
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	2,74	3,33	69%
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	2,88	3,64	72%
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	2,66	3,53	67%

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai CSI dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *responsiveness*. Pada dimensi *responsiveness* pelayanan dengan nilai persentase tertinggi terdapat pada atribut ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan dengan nilai persentase sebesar 72%. Untuk nilai persentase tertinggi kedua terdapat pada atribut pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan dengan nilai persentase sebesar 69%. Untuk nilai tertinggi ketiga terdapat pada atribut frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil dengan nilai sebesar 67%. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama dengan nilai persentase sebesar 63%.

Tabel 4. 28 Nilai CSI Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Empathy* (Kepedulian)

No	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	2,95	3,5	74%
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	2,87	3,53	72%
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	2,67	3,5	67%

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai CSI dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *empathy*. Pada dimensi *empathy* pelayanan dengan nilai persentase tertinggi terdapat pada atribut keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang dengan nilai persentase sebesar 74%. Untuk nilai persentase tertinggi kedua terdapat pada atribut kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang dengan nilai persentase sebesar 72%. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang dengan nilai persentase sebesar 67%.

Tabel 4. 29 Nilai CSI Pada Atribut Pelayanan Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	2,85	3,56	71%
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	2,63	3,33	66%
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	2,6	3,64	65%
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	2,86	3,53	72%

)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai CSI dari masing-masing atribut pelayanan pada dimensi *reliability*. Pada dimensi *reliability* pelayanan dengan nilai persentase tertinggi terdapat pada atribut angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang dengan nilai persentase sebesar 72%. Untuk nilai persentase tertinggi kedua terdapat pada atribut pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain dengan nilai persentase sebesar 71%. Untuk nilai persentase tertinggi ketiga terdapat pada atribut perjalanan dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif cepat dan tepat dengan nilai persentase sebesar 66%. Sedangkan untuk nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut kesesuain tarif penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh dengan nilai persentase sebesar 65%.

Sedangkan untuk nilai CSI dari dimensi pelayanan dapat dihitung dengan menggunakan rumus yang sama. Sebagai contoh untuk mendapatkan nilai ASC dengan mengambil salah satu dimensi pelayanan yaitu pada dimensi tangible.

Diketahui:

$$T_{total} = 40,5804$$

$$I_{total} = 14,61$$

$$CSI = \frac{40,5804}{4 \times 14,61} \times 100\%$$

$$CSI = 69\%$$

Dimana nilai CSI dari masing-masing dimensi pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 30 Nilai CSI Pada Masing-Masing Dimensi Pelayanan

No	Dimensi	I _{total}	T _{total}	CSI
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	14,61	40,5804	69%
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	7,39	21,4669	73%
3	<i>Responseveness</i> (Tanggapan)	14,06	37,8972	67%
4	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	10,53	29,8011	71%
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	14,22	38,8799	68%

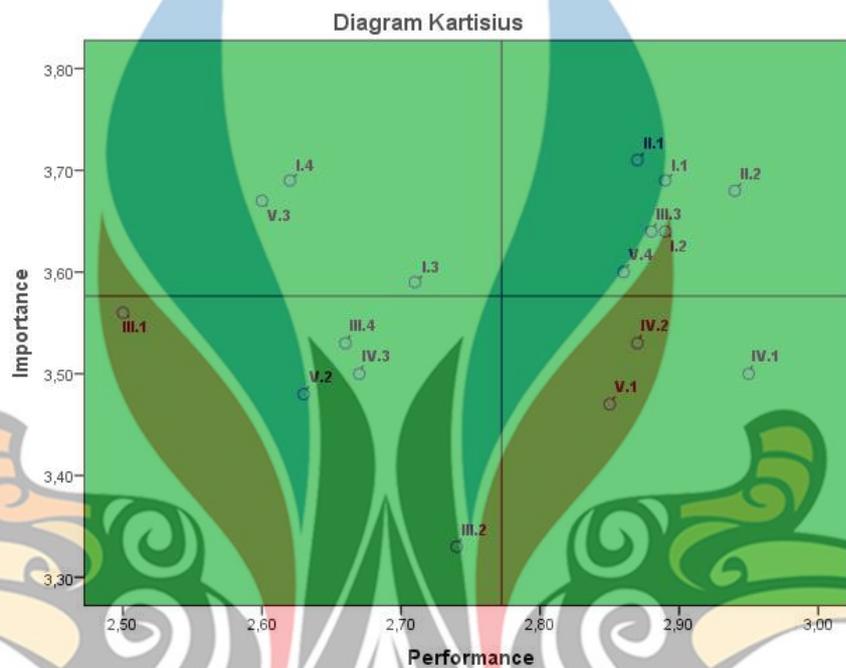
)*Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai CSI dari masing-masing dimensi pelayanan. Maka didapatkan dimensi pelayanan dengan nilai persentase tertinggi terdapat dimensi *assurance* dengan nilai persentase sebesar 73%. Untuk nilai tertinggi kedua terdapat pada dimensi *empathy* memiliki nilai persentase sebesar 71%. Untuk nilai persentase tertinggi ketiga terdapat pada dimensi *tangible* dengan nilai persentase sebesar 69%. Untuk dimensi dengan nilai tertinggi keempat adalah dimensi *reliability* dengan nilai persentase 68%. Sedangkan untuk nilai terendah pada tabel diatas terdapat pada dimensi *responsiveness* dengan nilai persentase sebesar 67%. Pada dasarnya dalam penggunaan metode baik servqual maupun csi dalam hal pelayanan hasilnya kurang lebih sama dan menunjukkan atribut-atribut yang kurang maksimal dalam pelayanannya.

4.2.4 Analisis Data Menggunakan Metode *Importance performance Analysis* (IPA) (Akhir)

Analisis selanjutnya adalah menggunakan diagram *importance performance analysis* (IPA) atau biasa disebut dengan diagram kartesius. Diagram ini digunakan untuk penentuan prioritas perbaikan yakni dengan menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik, yang

nantinya akan memudahkan penjelasan data mendapatkan usulan secara praktis. Diagram kartesius menganalisis atribut pelayanan yang telah diolah datanya yang kemudian didapatkan nilai gap untuk menentukan kinerja dari masing-masing pelayanan. Gambar 4.14 di bawah ini adalah diagram kartesius dari masing-masing atribut pelayanan.



Gambar 4. 7 Diagram Kartesius Atribut Pelayanan (Pendahuluan) (Penulis,2021)

Dari hasil yang didapatkn dari pengolahan diagram kartesius menggunakan program spss pada gambar 4.14 diatas. Dapat dilihat secara jelas bahwa atribut dari masing masing-dimensi masuk kedalam kuadran yang telah ditentukan. Dimana penyajian kuadran ditunjukkan pada tabel 4.60-4.64 berikut:

Tabel 4. 31 Kuadran Keseluruhan Dimensi *Tangible*

No	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	Kode	Kuadran
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	I.1	B
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	I.2	B
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	I.3	A
4	Kebersihan angkutan desa	I.4	A

)*Hasil Analisis 2021

Dapat dilihat pada tabel diatas dimana setiap atribut menempati dari masing-masing kuadran. Pengelompokan tersebut ditunjukkan pada berikut ini:

a. Kuadran A

Pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan desa Penajam Paser Utara. Kuadran A merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang angdes namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut pada dimensi *tangible* yang termasuk dalam kuadran A adalah:

1. Kenyaman suhu udara dalam angkutan desa (I.3)
2. Kebersihan angkutan desa (I.4)

b. Kuadran B

Kuadran B merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang angdes Penajam Paser Utara dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi dan patut untuk di pertahankan. Atribut-atribut pada dimensi *tangible* yang termasuk dalam kuadran B adalah:

1. Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman (I.1)
2. Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa (I.2)

c. Kuadran C

Kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Atribut-atribut pada dimensi *tangible* tidak ada yang termasuk dalam kuadran C.

d. Kuadran D

Kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan tetapi layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan. Namun atribut-atribut pada dimensi *tangible* tidak ada yang masuk kedalam kuadran D untuk saat ini.

Tabel 4. 32 Kuadran Keseluruhan Dimensi

No	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kode	Kuadran
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	II.1	B
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	II.2	B

)*Hasil Analisis 2021

Dapat dilihat pada tabel dimana pada dimensi *assurance* memiliki dua atribut dan semua atribut tergabung dalam kuadran B. Sebagai mana ditunjukkan sebagai berikut:

1. Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan (II.1)
2. Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan (II.2)

Dengan ini atribut pada dimensi *assurance* memeberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan penumpang dan memberikan pelayanan yang patut untuk dipertahankan.

Tabel 4. 33 Kuadran Keseluruhan Dimensi *Responsiveness*

No	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kode	Kuadran
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	III.1	C
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	III.2	C
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	III.3	B
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	III.4	C

)*Hasil Analisis 2021

Dapat dilihat pada tabel diatas dimana setiap atribut menempati dari masing-masing kuadran. Pengelompokan tersebut ditunjukkan pada berikut ini:

a. Kuadran A

Pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan desa Penajam Paser Utara. Kuadran A merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang angdes namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang

diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut pada dimensi *responsiveness* tidak ada yang termasuk dalam kuadran A.

b. Kuadran B

Kuadran B merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang angdes Penajam Paser Utara dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi dan patut untuk di pertahankan. Atribut-atribut pada dimensi *responsiveness* yang termasuk dalam kuadran B adalah:

1. Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan (III.3)

c. Kuadran C

Kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Atribut-atribut pada dimensi *responsiveness* yang tidak ada yang termasuk dalam kuadran C untuk saat ini.

1. Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama (III.1)
2. Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan (III.2)
3. Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil (III.4)

d. Kuadran D

Kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan tetapi layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut pada dimensi *responsiveness* tidak ada yang termasuk dalam kuadran D.

Tabel 4. 34 Kuadran Keseluruhan Dimensi *Empathy*

No	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Kode	Kuadran
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	IV.1	D
2	Kesopanan dan keramahan sopir angkutan desa kepada penumpang	IV.2	D
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	IV.3	C

)*Hasil Analisis 2021

Dapat dilihat pada tabel diatas dimana setiap atribut menempati dari masing-masing kuadran. Pengelompokan tersebut ditunjukkan pada berikut ini:

a. Kuadran A

Pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan desa Penajam Paser Utara. Kuadran A merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang angdes namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut pada dimensi *empathy* tidak ada yang termasuk dalam kuadran A.

b. Kuadran B

Kuadran B merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang angdes Penajam Paser Utara dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi dan patut untuk di pertahankan. Atribut-atribut pada dimensi *empathy* tidak ada yang termasuk dalam kuadran B .

c. Kuadran C

Kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Atribut-atribut pada dimensi *empathy* yang yang termasuk dalam kuadran C adalah:

1. Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang (IV.3)

d. Kuadran D

Kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan tetapi layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan. Namun atribut-atribut pada dimensi *empathy* yang termasuk kedalam kuadran D adalah:

1. Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang (IV.1)
2. Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang (IV.2)

Tabel 4. 35 Kuadran Keseluruhan Dimensi *Reliability*

No	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kode	Kuadran
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	V.1	D
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	V.2	C
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	V.3	A
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	V.4	B

)*Hasil Analisis 2021

Dapat dilihat pada tabel diatas dimana setiap atribut menempati dari masing-masing kuadran. Pengelompokan tersebut ditunjukkan pada berikut ini:

a. Kuadran A

Pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan desa Penajam Paser Utara. Kuadran A merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang angdes namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut pada dimensi *reliability* yang termasuk dalam kuadran A adalah:

1. Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh (V.3)

b. Kuadran B

Kuadran B merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang angdes Penajam Paser Utara dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi dan patut untuk di pertahankan. Atribut-atribut pada dimensi *reliability* yang termasuk dalam kuadran B adalah:

1. Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang (V.4)

c. Kuadran C

Kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu

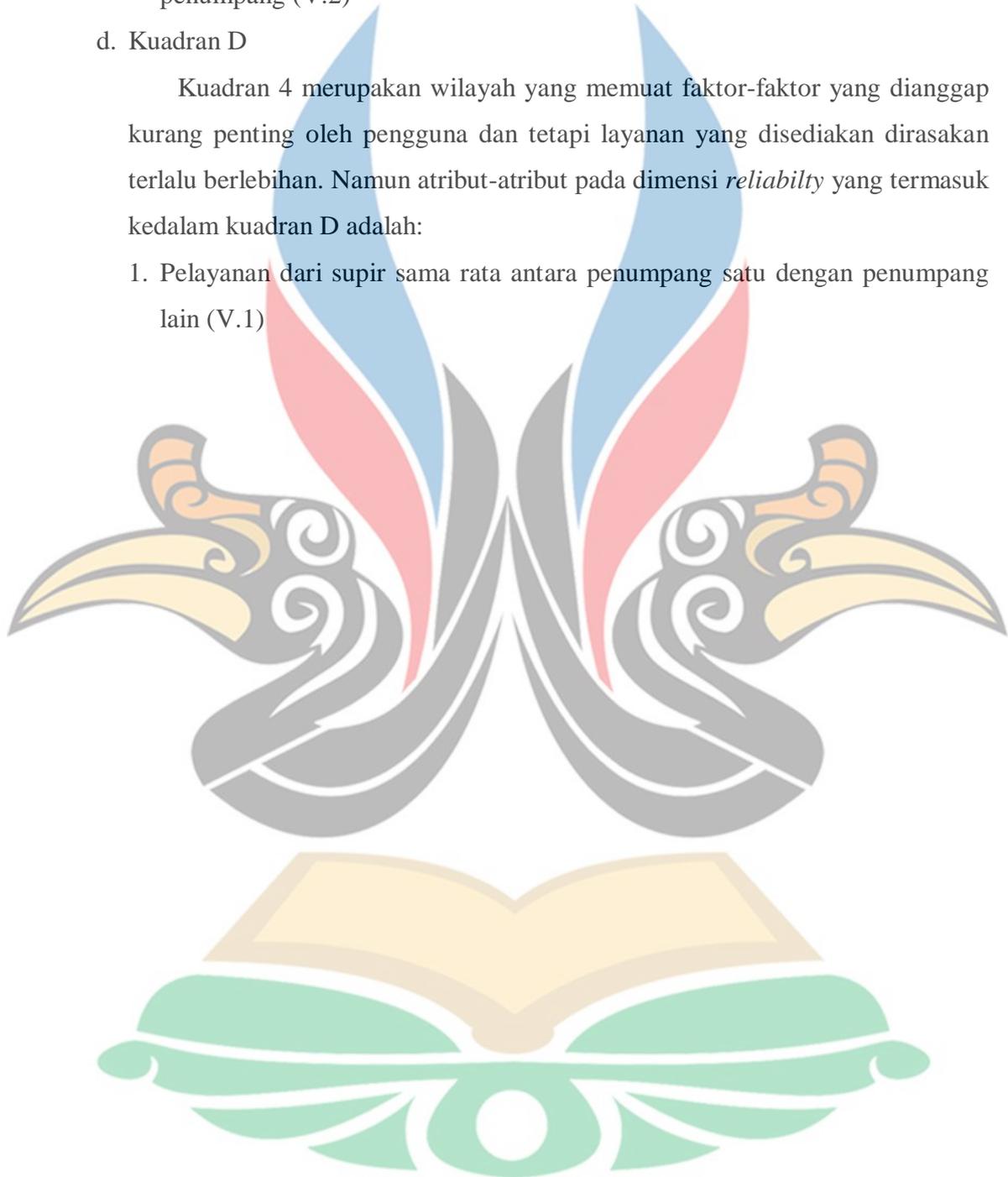
memuaskan. Atribut-atribut pada dimensi *reliabilty* yang yang termasuk dalam kuadran C adalah: www.itk.ac.id

1. Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang (V.2)

d. Kuadran D

Kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan tetapi layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan. Namun atribut-atribut pada dimensi *reliabilty* yang termasuk kedalam kuadran D adalah:

1. Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain (V.1)



www.itk.ac.id