

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI MASSAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



Oleh :
MEIZA FITRI RAHMA DENI
NIM. 1301939

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Massal Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus Pada Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh)

Nama : Meiza Fitri Rahma Deni

NIM/TM : 1301939/2013

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 11 April 2017

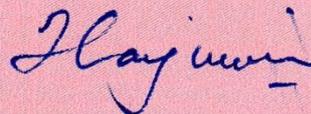
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D
NIP. 19700212 199802 1 001

Pembimbing II



Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
NIP. 19630617 198903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

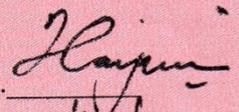
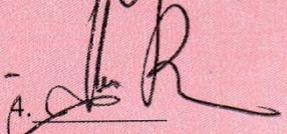
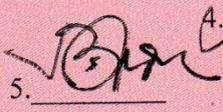
Pada Hari Selasa, Tanggal 18 April 2017, Pukul 13.00-15.00 WIB

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Massal Terhadap
Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus Pada Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh)**

Nama : Meiza Fitri Rahma Deni
Nim/TM : 1301939/2013
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 18 April 2017

Tim Penguji

| | Nama | Tanda Tangan |
|------------|-------------------------------------|--|
| Ketua | : Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D | 1.  |
| Sekretaris | : Drs. Karjuni Dt. Maani., M.Si | 2.  |
| Anggota | : Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D | 3.  |
| Anggota | : Nora Eka Putri, S.IP., M.Si | 4.  |
| Anggota | : Adil Mubarak, S.IP., M.Si | 5.  |

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

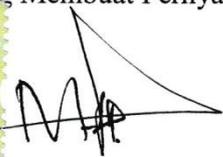
Nama : Meiza Fitri Rahma Deni
NIM/TM : 1301939/2013
Tempat/Tanggal lahir : Koto Tinggi, 25 Mei 1995

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Massal Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh)” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 18 April 2017
Yang Membuat Pernyataan




Meiza Fitri Rahma Deni
1301939

ABSTRAK

Meiza Fitri Rahma Deni 1301939/2013 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Massal Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh)

Penelitian ini membahas tentang angkutan pedesaan yang berasal dari Baruh Gunung menuju Kota Payakumbuh. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh temuan di lapangan menunjukkan bahwa masih ditemukannya kekurangan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan baik dari segi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* maupun *empathy* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan angkutan desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh. Baik yang dilakukan secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang angkutan desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 261 sampel, yang dipilih dengan teknik *propotional random sampling*. Instrument yang digunakan adalah angket. Data dianalisis dengan menggunakan teknik regresi sederhana dan regresi berganda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh : 1) Terdapat pengaruh aspek *Tangible* dalam transportasi massal angkutan desa terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 32,1%. 2) Terdapat pengaruh aspek *Reliability* dalam transportasi massal angkutan desa terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 23.4%. 3) Terdapat pengaruh aspek *Responsiveness* dalam transportasi massal angkutan desa terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 35.4%. 4) Terdapat pengaruh aspek *Assurance* dalam transportasi massal angkutan desa terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 22.2%. 5) Terdapat pengaruh aspek *Emphaty* dalam transportasi massal angkutan desa terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 26.5%. 6) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *emphaty*) dalam transportasi massal angkutan desa secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 48.5%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Massal terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh)”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Jumiati, M.Si dan Zikri Alhadi, S.IP.,MA selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis mengikuti perkuliahan di Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D, Ibu Nora Eka Putri, S.IP., M.Si, dan Bapak Adil Mubarak, S.IP.,M.Si selaku Tim Penguji yang telah memberikan

banyak kritik dan saran yang membangun kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepala Dinas beserta seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan dalam melakukan penelitian ini.
7. Kepala Organda beserta seluruh pegawai Organda Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah memberikan izin dan membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak memberikan pelajaran dan membimbing penulis.
9. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta beserta keluarga yang telah memberikan doa, dorongan, dan semangat serta motivasi untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teristimewa untuk David Hidayana, Amd yang telah memberikan semangat dan motivasi yang tiada henti untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat “4B20” (Siska, Lidya, Tika, Digna, Shendy) yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2013 yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

13. Kakak-kakak Magister Administrasi Publik (MAP) terutama Buk Yul (Yulvia Chrisdiana, S.Ap) dan Kak Nailuredha Hermanto, S.AP yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

14. Teman-teman HIMA Kebangkitan 67 yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga semua masukan, kritik, bantuan dan saran yang telah Bapak, Ibu, dan Teman-teman berikan dibalas pahala yang berlimpah oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang,

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK..... | I |
| KATA PENGANTAR..... | II |
| DAFTAR ISI..... | V |
| DAFTAR TABEL..... | VII |
| DAFTAR GAMBAR..... | X |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | XI |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 10 |
| C. Batasan Masalah..... | 10 |
| D. Rumusan Masalah..... | 10 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| BAB II KAJIAN TEORI | |
| A. Konsep Kualitas Pelayanan Transportasi..... | 14 |
| 1. Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2. Transportasi..... | 18 |
| 3. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| B. Kepuasan Pelanggan..... | 28 |
| 1. Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 28 |
| 2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 30 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 33 |
| D. Penelitian Terdahulu Yang Terkait..... | 37 |
| E. Kerangka Konseptual..... | 39 |
| F. Hipotesis Penelitian..... | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian..... | 43 |
| B. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 43 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 48 |

| | |
|---|-----|
| D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data..... | 51 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 53 |
| F. Validitas dan Reabilitas..... | 53 |
| G. Teknik Analisa Data..... | 58 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Temuan Umum..... | 68 |
| 1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Lima Puluh Kota..... | 68 |
| 2. Deskripsi Umum Objek Penelitian..... | 73 |
| B. Temuan Khusus..... | 77 |
| 1. Deskripsi Variabel..... | 77 |
| 2. Hasil Analisis Regresi..... | 88 |
| C. Penjelasan..... | 129 |
| D. Pembahasan..... | 130 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 137 |
| B. Saran..... | 138 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Daftar Jenis Angkutan Pedesaan Di Kabupaten Lima Puluh Kota..... | 2 |
| Tabel 1.2 | Daftar Jumlah Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh..... | 2 |
| Tabel 3.1 | Variabel dan Definisi Operasional..... | 44 |
| Tabel 3.2 | Populasi Penelitian..... | 48 |
| Tabel 3.3 | Sampel Penelitian..... | 50 |
| Tabel 3.4 | Skala Likert..... | 52 |
| Tabel 3.5 | Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data..... | 53 |
| Tabel 3.6 | Hasil Uji Validasi Variabel <i>Tangible</i> | 55 |
| Tabel 3.7 | Hasil Uji Validasi Variabel <i>Reliability</i> | 55 |
| Tabel 3.8 | Hasil Uji Validasi Variabel <i>Responsiveness</i> | 56 |
| Tabel 3.9 | Hasil Uji Validasi Variabel <i>Assurance</i> | 56 |
| Tabel 3.10 | Hasil Uji Validasi Variabel <i>Empathy</i> | 57 |
| Tabel 3.11 | Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 57 |
| Tabel 3.12 | Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian..... | 58 |
| Tabel 3.13 | Nilai TCR..... | 60 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 73 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 74 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan..... | 74 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 75 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bersih Untuk Keperluan Hidup | 76 |
| Tabel 4.6 | Deskripsi Variabel <i>Tangible</i> Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung- Payakumbuh..... | 77 |
| Tabel 4.7 | Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung- Payakumbuh..... | 79 |
| Tabel 4.8 | Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh..... | 80 |
| Tabel 4.9 | Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung- Payakumbuh..... | 82 |

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 4.10 | Deskripsi Variabel <i>Empathy</i> Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh..... | 84 |
| Tabel 4.11 | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh..... | 85 |
| Tabel 4.12 | Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh..... | 86 |
| Tabel 4.13 | Uji Linearitas Variabel <i>Tangible</i> | 92 |
| Tabel 4.14 | Uji Autokorelasi Variabel <i>Tangible</i> | 93 |
| Tabel 4.15 | Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 94 |
| Tabel 4.16 | Hasil Kontribusi R Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan | 94 |
| Tabel 4.17 | Uji Linearitas Variabel <i>Reliability</i> | 99 |
| Tabel 4.18 | Uji Autokorelasi Variabel <i>Reliability</i> | 100 |
| Tabel 4.19 | Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 101 |
| Tabel 4.20 | Hasil Kontribusi R Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 101 |
| Tabel 4.21 | Uji Linearitas Variabel <i>Responsiveness</i> | 106 |
| Tabel 4.22 | Uji Autokorelasi Variabel <i>Responsiveness</i> | 107 |
| Tabel 4.23 | Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.... | 108 |
| Tabel 4.24 | Hasil Kontribusi R Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 108 |
| Tabel 4.25 | Uji Linearitas Variabel <i>Assurance</i> | 113 |
| Tabel 4.26 | Uji Autokorelasi Variabel <i>Assurance</i> | 114 |
| Tabel 4.27 | Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 115 |
| Tabel 4.28 | Hasil Kontribusi R Variabel <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 115 |
| Tabel 4.29 | Uji Linearitas Variabel <i>Empathy</i> | 120 |
| Tabel 4.30 | Uji Autokorelasi Variabel <i>Empathy</i> | 121 |
| Tabel 4.31 | Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 122 |
| Tabel 4.32 | Hasil Kontribusi R Variabel <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan | 122 |
| Tabel 4.33 | Uji Multikolinieritas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 125 |
| Tabel 4.34 | Uji Autokorelasi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 127 |

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.35 | Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. | 128 |
| Tabel 4.36 | Hasil Kontribusi R Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 129 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|-----|
| Gambar 2.1 | Paradigma Diskonfirmasi..... | 36 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Konseptual..... | 39 |
| Gambar 3.1 | Model Analisis Penelitian..... | 66 |
| Gambar 4.1 | Uji Normalitas Variabel <i>Tangible</i> | 89 |
| Gambar 4.2 | Uji Heterokedastisitas Variabel <i>Tangible</i> | 90 |
| Gambar 4.3 | Uji Linearitas Variabel <i>Tangible</i> | 91 |
| Gambar 4.4 | Uji Normalitas Variabel <i>Reliability</i> | 96 |
| Gambar 4.5 | Uji Heterokedastisitas Variabel <i>Reliability</i> | 97 |
| Gambar 4.6 | Uji Linearitas Variabel <i>Reliability</i> | 98 |
| Gambar 4.7 | Uji Normalitas Variabel <i>Responsiveness</i> | 103 |
| Gambar 4.8 | Uji Heterokedastisitas Variabel <i>Responsiveness</i> | 104 |
| Gambar 4.9 | Uji Linearitas Variabel <i>Responsiveness</i> | 105 |
| Gambar 4.10 | Uji Normalitas Variabel <i>Assurance</i> | 110 |
| Gambar 4.11 | Uji Heterokedastisitas Variabel <i>Assurance</i> | 111 |
| Gambar 4.12 | Uji Linearitas Variabel <i>Assurance</i> | 112 |
| Gambar 4.13 | Uji Normalitas Variabel <i>Empathy</i> | 117 |
| Gambar 4.14 | Uji Heterokedastisitas Variabel <i>Empathy</i> | 118 |
| Gambar 4.15 | Uji Linearitas Variabel <i>Empathy</i> | 119 |
| Gambar 4.16 | Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 124 |
| Gambar 4.17 | Uji Heterokedastisitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 126 |
| Gambar 4.18 | Hasil Uji Signifikansi dan Kontribusi Masing-masing Variabel..... | 130 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Angket Penelitian |
| Lampiran 2 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Penelitian |
| Lampiran 3 | Tabulasi Data Penelitian |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Regresi Variabel <i>Tangible</i> |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Regresi Variabel <i>Reliability</i> |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Regresi Variabel <i>Responsiveness</i> |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Regresi Variabel <i>Assurance</i> |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Regresi Variabel <i>Empathy</i> |
| Lampiran 9 | Hasil Uji Regresi Variabel Kualitas Pelayanan |
| Lampiran 10 | Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lima Puluh Kota |
| Lampiran 11 | Surat Rekomendasi Penelitian Fakultas |
| Lampiran 12 | Surat Rekomendasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lima Puluh Kota |
| Lampiran 13 | Dokumentasi |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi sangat penting dalam memperlancar roda perekonomian dan menunjang keberhasilan pembangunan. Menurut M. Wimbo W. (2011) Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi orang atau barang dengan biaya yang murah serta bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Menurut Aldri Frinaldi, (2016) Pengembangan angkutan umum berbasis jalan diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Diharapkan keberadaan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Melihat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dimana kondisi angkutan umum berbasis jalan pada saat ini belum tertata dengan baik. Masih banyaknya terjadi permasalahan seperti kecelakaan, ketidaknyamanan penumpang dengan pelayanan yang diberikan. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kabupaten Lima Puluh Kota terdapat berbagai macam angkutan umum pedesaan yang digunakan seperti Bus, Oplet, Ojek dan Becak Motor.

Tabel 1.1 Daftar Jenis Angkutan Umum Pedesaan Di Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2015

| No | Jenis Angkutan Umum Pedesaan | Jumlah |
|---------------|------------------------------|------------|
| 1. | Bus | 289 |
| 2. | Oplet | 121 |
| 3. | Ojek | 106 |
| 4. | Becak Motor | 23 |
| Jumlah | | 539 |

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Lima Puluh Kota 2015

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa pada tahun 2015 jenis angkutan umum pedesaan di Kabupaten Lima Puluh Kota sebanyak 539 angkutan pedesaan.

Dengan banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi sementara persediaan yang ada di desa sangatlah minim sehingga para pedagang akan membeli semua kebutuhan masyarakat desa dengan menggunakan bus umum yang menghubungkan antara desa dengan kota. Salah satu Angkutan Desa yang digunakan adalah Bus Umum Putih Jalur Baruh Gunung–Payakumbuh termasuk Bus dalam angkutan umum pedesaan. Bus umum putih jalur Baruh Gunung-Payakumbuh ini diselenggarakan oleh usaha angkutan umum. Akan tetapi kepemilikan bus ini bersifat pribadi atau perseorangan.

Tabel 1.2 Daftar Jumlah Angkutan desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh 2013-2016

| No. | Nama Bus | Tahun | Jumlah |
|---------------|----------------|-------|--------|
| 1. | PO. Gunung Mas | 2013 | 15 |
| 2. | PO. Gunung Mas | 2014 | 13 |
| 3. | PO. Gunung Mas | 2015 | 10 |
| 4. | PO. Gunung Mas | 2016 | 8 |
| Jumlah | | | |

Sumber : Organda Kabupaten Lima Puluh Kota 2016

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan bahwa adanya penurunan jumlah Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh dari tahun 2013 ke tahun 2016. Kurangnya peremajaan kondisi Angkutan Desa jalur Baruh Gunung-Payakumbuh ini juga berpengaruh terhadap jumlah penumpang yang menaiki angkutan desa jalur Baruh Gunung-Payakumbuh ini.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, (2006 : 5) Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Kemudian pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dimana apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka pelanggan akan terus menerus menggunakan pelayanan tersebut. Begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan tidak mau menggunakan pelayanan tersebut.

Salah satu bentuk pelayanan public adalah Angkutan Desa (Angdes), dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan oleh pemberi pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003, Angkutan Desa adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak termasuk dalam trayek

angkutan kota yang berada dalam wilayah ibu kota kabupaten dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek. Bus Umum ini dapat menghubungkan antara satu desa dengan desa yang lainnya dan antara desa dengan kota yang berada dalam satu kabupaten/kota, misalnya Nagari Baruh Gunung dengan Kota Payakumbuh.

Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al, dalam lupiyoadi (2009:182). Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan bukti nyata fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pengemudi. Hasil observasi awal di lapangan dan hasil wawancara (Rabu, 05 Oktober 2016) dengan beberapa orang penumpang yang menggunakan Angkutan Desa menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan oleh Angkutan Desa masih sangat minim dan kurang sehingga masyarakat kurang nyaman saat menggunakan jasa angkutan Desa seperti hasil wawancara dengan ibu Yeni (41 Th) sebagai berikut :

....”*Sabananyo ndak nyaman nak. Sakik-sakik badan dek nyo kalau lah sampai di rumah. Caliak se lah dek nak, kursinyo se lah banyak nan ndak elok....*” (Sebenarnya tidak nyaman nak. Badan rasanya sakit-sakit kalau sudah sampai di rumah. Coba saja lihat sendiri nak, kursinya saja sudah banyak yang tidak layak pakai)

Dari hasil wawancara di atas ibu yeni menyatakan tidak nyaman, hal ini diperkuat dengan pernyataan penumpang lain yaitu dengan penumpang bernama Yuni, (17 Th)

.....”*Dikecean nyaman olun le kak, kadang masuk angin bagai wak dek pintu kaco ndo nomua e di tutuik de kak. Kadang pintu kaco e ndo cukuik de.....*” (Dikatakan nyaman belum nak, kadang masuk angin karena pintu kaca mobil yang tidak mau ditutup. Kadang pintu kaca mobil tidak lengkap)

Menurut yeni juga merasakan tidak nyaman. Hal ini juga senada dengan pendapat penumpang bernama Alim, (28 Th)

.....”*Kalau musim pane mode iko . bisalah kami nyaman dik. Kalau tibo musim penghujan, ado atok oto tu nan lah balubang-lubang dik. Jadi penumpang e saketknye....*”(Kalau musim panas kayak gini. Bisa kami nyaman dik. Kalau musim penghujan, ada atap mobil yang berlubang-lubang dik. Jadi penumpangnya sedikit.)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa ketidaknyamanan pelayanan yang dirasakan penumpang angkutan desa adalah persoalan kondisi fisik angkutan yang sangat tidak layak. Mulai dari badan bus yang berkarat dan keropos, atap bus yang berlubang, kaca jendela yang tidak lengkap, ban bus yang tipis, tempat duduk yang sebagian sudah banyak yang tidak layak pakai dan asap knalpot mobil bus yang dapat merugikan masyarakat sekitarnya. Hal ini akan mengurangi kepuasan yang dirasakan oleh penumpang dengan jasa yang dikeluarkan oleh pengemudi.

Keandalan (*Reliability*) merupakan ketepatan waktu bila berjanji, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan. Hasil wawancara dengan penumpang, (Rabu, 05 Oktober 2016). Wawancara dengan penumpang bernama Inar, (57 Th)

....”*lamo bona borangkek e nak. Kadang tososak agai wak nak copek. Tu ndak dapek dikojaan bona de....*” (Terlalu lama keberangkatan angkutannya nak. Terkadang kalau ingin cepat, tidak bisa dilakukan saat itu juga.)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu inar menyatakan bahwa lamanya waktu keberangkatan. Hal ini juga sependapat dengan penumpang bernama Rinto, (39 Th)

... "lamo bona wak nanti oto de nyalang ka ponuah dulu nak. Kadang lah sajam bagai wak nanti. Oto de olun juo ado isi e le...." (Terlalu lama menunggu angkutan penuh. Terkadang sudah 1 jam menunggu belum juga ada penumpangnya nak.)

Berbeda dengan kenyataan di lapangan dimana terjadinya ketidakseimbangan antara fasilitas yang diberikan oleh pengemudi dengan biaya yang dikeluarkan oleh penumpang serta lamanya waktu tunggu untuk semua penumpang sehingga membuat penumpang bosan. Dimana pengemudi angkutan desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh saat memuat penumpang harus mengisi separuh dari kapasitas isi mobil baru bisa jalan. Melihat keadaan dan pelayanan yang diberikan oleh Angkutan Desa jalur Baruh Gunung-Payakumbuh ini akan berdampak pada berkurangnya minat masyarakat untuk menggunakan angkutan desa ini.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan pengemudi siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Hasil wawancara dengan penumpang, (Kamis, 06 Oktober 2016). Wawancara dengan penumpang bernama Rila, (16 Th).

.... "Kalau kami libur, kadang ndo dapek tompek duduak kami de kak. Tapi diisi e juo dek supir de aru...." (Kalau kami libur, kadang kami tidak dapat tempat duduk kak. Tetapi diisi juga sama supirnya.)

Berdasarkan hasil wawancara dengan rila menyatakan bahwa pengemudi tidak membantu penumpang. Hal ini juga sependapat dengan penumpang bernama Sigit, (18 Th)

.... "Kalau lah panua didalam kak e, kami nan jantan ge di pindahannyo ka ateh dek supir le. Sampai lah bakurang isi didalam oto de kak..." (Kalau sudah penuh didalam mobil, kami yang laki-laki akan dipindahkan ke atap mobil oleh

supirnya. Sampai penumpang mobil berkurang isi didalam mobil kak.)

Hasil wawancara dengan sigit juga menyatakan bahwa pengemudi tidak membantu penumpang. Hal ini juga senada dengan penumpang bernama Esi, (32 Th)

...."Ngori wak dek e kak kok anak jantan diateh atok de. Urang de bopogangan jo apo nan ado diateh de ajonye. Sampai bako ado kawasan polisi e...." (Ngeri kita kalau lihat anak laki-laki diatas atap mobil. Anak laki-laki berpegangan seadanya diatas atap mobil. Sampai dikawasan yang ada polisinya)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh saat memuat penumpang terlalu berlebihan. Dimana pengemudi mengisi terlalu penuh kapasitas isi penumpang di luar dari yang sewajarnya. Ditambah lagi dengan kalau sudah terlalu penuh, anak laki-laki akan dipindahkan ke atap mobil dengan berpegangan seadanya sampai dikawasan yang ada polisinya. Hal ini membuat penumpang yang lain merasa tidak nyaman karena berdesak-desakan dengan penumpang yang lainnya.

Bagi penumpang bus umum putih jalur Baruh Gunung-Payakumbuh tidak adanya pilihan lain selain hanya menunggu sampai bus umum putih hampir penuh baru bisa jalan. Walaupun dengan keadaan mobil yang kebanyakan sudah tua dan tidak nyaman dipakai lagi.

Selain pada aspek daya tanggap, juga terdapat dan Empati (*Emphaty*). Jaminan (*Assurance*) merupakan komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Hasil wawancara dengan

penumpang, (Kamis, 06 Oktober 2016). Wawancara dengan penumpang bernama Lina, (42 Th)

.... *"Ragu-ragu juo wak nak. Kalau barang nan godang-godang jo borek-borek dilatakan diateh atok oto, kadang lai dikobek e kadang ndo nak..."* (Ragu-ragu kita sebenarnya nak. Kalau barang yang berukuran besar-besar diletakkan diatas atap mobil, kadang diikat kadang tidak diikat)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa ketidakamanan barang bawaan penumpang. Hal ini sependapat dengan penumpang bernama Ines, (46 Th)

.... *"kok lai dalam bagasi lai amannye nak, tapi kok lah diateh atok oto kurang aman nyo nak. Kadang lupu supir de bao tali karet..."* (Kalau dalam bagasi terjamin amannya nak, tapi kalau diatas atap mobil kurang aman nak. Kadang supir lupa membawa tali karet untuk mengikat barang bawaan penumpang)

Hasil wawancara dengan Ines juga menyatakan hal yang sama. Hal ini juga senada dengan bernama warti, (48 Th)

.... *"ibu hampia berang ka supir tu nak, pas wak bao bareh ndak ikek e jo tali do. Nyo ngecek ndo ka jatiah tio e de buk katonyo..."* (ibu hampir marah kepada supir nak, ketika ibu bawa beras tanpa diikat dengan tali. Supir bilang kalau beras itu tidak akan jatuh katanya)

Dilihat dari keamanan barang ketika ada barang-barang yang berukuran besar biasanya diletakkan diatas bus tanpa diikat. Hal tersebut dapat mengakibatkan kecelakaan lalu lintas ketika barang jatuh dan menimpa kendaraan lain. Kejadian tersebut tidak hanya merugikan penumpang tetapi juga merugikan pengguna jalan yang lain. Sehingga membuat penumpang merasa tidak nyaman.

Empati (*Emphaty*) merupakan pengertian dan pengetahuan tentang penumpang, memenuhi kebutuhan penumpang secara spesifik, dan waktu

pengoperasian yang nyaman bagi penumpang. Hasil wawancara dengan penumpang, (Jum'at, 07 Oktober 2016). Wawancara dengan penumpang bernama Puji, (36 Th).

.....”*kok banyak tanyo wak. Ndo dilayaninyo tio de nak. Tapi kok lai ndak nanyo wak e, nyo biaso lo nye....*”
(Kalau kita banyak tanya, tidak akan dilayaninya. Tapi kalau kita tidak bertanya-tanya, supir mobil itu biasa aja nak.)

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa supir yang tidak ramah. Hal ini juga senada dengan penumpang bernama Iyun, (45 Th)

.....”*payah wak kok batanyo jo supir de. Ciek-ciek jawab e nye, ciek wak tanyo, ciek lo jawab e nye....*”
(Susah kita kalau bertanya kepada supirnya. Tidak ramah, jawaban supir terlalu kaku dan basa basi yang kurang.)

Dimana pengemudi Angkutan Desa jalur Baruh Gunung-Payakumbuh kurang melayani penumpang yang terlalu banyak bertanya. Hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengemudi.

Adapun harapan dari penumpang Angkutan Umum jalur Baruh Gunung-Payakumbuh ini, diantaranya adanya peremajaan kondisi bus sehingga penumpang merasa nyaman dengan kondisi mobil yang dilengkapi dengan music, kipas angin, tempat duduk yang bagus dan lain sebagainya.

Karena hal – hal tersebut diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Massal Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh)**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat menentukan identifikasi masalah yaitu :

1. Kurangnya peremajaan kondisi Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh.
2. Ketidaknyamanan penumpang dengan fasilitas yang diberikan oleh pengemudi. Seperti tempat duduk yang sudah rusak.
3. Rendahnya tingkat layanan angkutan desa seperti lamanya waktu tunggu.
4. Pengemudi memuat penumpang melebihi batas kapasitas isi bus umum sehingga masyarakat tidak nyaman.
5. Ketidakamanan barang bawaan penumpang karena diletakkan diatas atap mobil tanpa diikat.
6. Kurang melayani penumpang yang terlalu banyak bertanya.

C. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan tenaga, dana serta waktu saat penelitian maka penelitian ini tidak mengungkap seluruh aspek yang telah dijabarkan tadi. Adapun batasan masalah yang diteliti adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Massal Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh)”**.

D. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh aspek *tangible* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh?
2. Apakah terdapat pengaruh aspek *reliability* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh?
3. Apakah terdapat pengaruh aspek *responsiveness* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh?
4. Apakah terdapat pengaruh aspek *assurance* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh?
5. Apakah terdapat pengaruh aspek *empathy* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain :

1. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh aspek *tangible* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh.
2. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh aspek *reliability* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh.
3. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh aspek *responsiveness* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh.
4. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh aspek *assurance* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh.
5. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh aspek *empathy* dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh.
6. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dalam transportasi massal terhadap kepuasan pelanggan Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang terkait Ilmu Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi masukan atau rekomendasi untuk Pengemudi Angkutan Desa Jalur Baruh Gunung-Payakumbuh terkait dalam pemberian pelayanan di bidang transportasi maupun jasa transportasi lainnya.
- b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang telah diperoleh diperkuliahan terutama yang berkaitan dengan penelitian ini.