

**ANALISIS FAKTOR DALAM MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI
PENGUNA JASA ANGKUTAN KOTA DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



**MAIDI SATRIA
NIM. 1109385**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

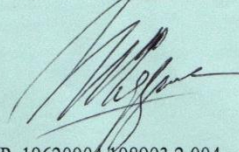
PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR DALAM MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PENGGUNA
JASA ANGKUTAN KOTA DI KOTA PADANG**

Nama	: Maidi Satria
NIM/Tahun Masuk	: 1109385/2011
Program Studi	: Statistika
Jurusan	: Matematika
Fakultas	: Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 19 Februari 2015

Dra. Hj Minora Longgom Nst, M.Pd



NIP. 19620904 198903 2 004

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

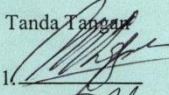
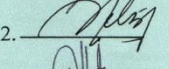
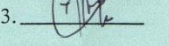
Nama : Maidi Satria
NIM/BP : 1109385/2011
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS FAKTOR DALAM MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PENGGUNA
JASA ANGKUTAN KOTA DI KOTA PADANG**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu
Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, 20 Februari 2015

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Hj Minora Longgom Nst, M.Pd	1. 
2. Anggota	: Drs. Yusmet Rizal, M.Si	2. 
3. Anggota	: Yenni Kurniawati, S.Si, M.Si	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

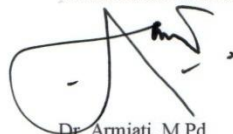
Nama : Maldi Satria
NIM/TM : 1109385/2011
Progran Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **"Analisis Faktor Dalam Menentukan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Jasa Angkuta Kota di Kota Padang"** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Dr. Armianti, M.Pd
NIP.19630605 198703 2002

Saya yang menyatakan,



Maldi Satria
NIM. 1109385/2011



Abstrak

Maidi Satria : Analisis Faktor Dalam Menentukan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Kota Di Kota Padang

Alat transportasi merupakan kebutuhan yang vital bagi seluruh kalangan masyarakat. Seiring berkembangnya peradaban dan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan manusia cenderung memilih transportasi yang cepat dan terjangkau. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa angkutan kota di Kota Padang adalah : keandalan, responsif, keyakinan, empati, dan berwujud. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa angkutan kota di Kota Padang 2) faktor yang dominan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa angkutan kota di Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Pada penelitian ini populasi adalah seluruh mahasiswa yang aktif kuliah dan tahun masuk 2011 sampai 2014 di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang yang ke kampus menggunakan jasa angkutan kota menuju kampus Air Tawar dan sampelnya berjumlah 100 orang dan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode accidental sampling. Instrumen kuesioner yang terdiri dari 16 pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa angkutan kota di Kota Padang ada delapan faktor. Faktor 1 dipengaruhi oleh penampilan sopir yang bersih dan rapi, modifikasi kendaraan yang digunakan menarik dan kendaraan yang dioperasikan pada kondisi terbaik. Faktor 2 dipengaruhi oleh sopir mematuhi aturan lalu lintas, sopir memperhatikan keselamatan dan kesehatan penumpang. Faktor 3 kepuasan mahasiswa sebagai angkutan kota dipengaruhi oleh sopir tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan penumpang. Faktor 4 dipengaruhi oleh sopir mampu memberikan pelayanan terbaik dan sopir ramah melayani penumpang. Faktor 5 dipengaruhi oleh sopir memperhatikan keluhan penumpang dan kendaraan dioperasikan selalu dalam keadaan bersih. Faktor 6 dipengaruhi oleh sopir memiliki kemampuan mengendarai kendaraan dan sopir menguasai akses jalan. Faktor 7 dipengaruhi oleh sopir menguasai laju kendaraan dengan baik. Faktor 8 diwakili oleh sopir melayani pada kondisi terbaik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Faktor Dalam Menentukan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Kota Di Kota Padang**”. Salawat dan salam selalu sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW.

Dengan rasa hormat, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyumbangkan pikiran, saran, serta ide-idenya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu :

1. Ibu Dra. Hj. Minora Longgom Nst, M.Pd, pembimbing tugas akhir.
2. Ibu Yeni Kurniawati, S.Si., M.Si, penguji tugas akhir.
3. Bapak Yusmed Rizal, M.Si, penguji tugas akhir.
4. Ibu Dr. Hj. Armianti, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si, Ketua Program Studi D3 Statistika Universitas Negeri Padang.
6. Staf Laboratorium Statistik dan Komputasi Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
7. Kepada dosen dan civitas akademik Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada pembaca atas saran dan kritikan yang membangun sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti di masa yang akan datang.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan sumbangan setidaknya tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Akhir kata, atas perhatian pembaca yang budiman peneliti ucapkan terima kasih

Padang, 18 Januari 2015

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Transportasi	7
B. Kualitas Pelayanan dan Jasa	10
C. Kepuasan.....	11
D. Matriks	11
E. AnalisisFaktor	14
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Jenis dan Sumber Data.....	23
C. Populasi Dan Sampel	23
D. Variabel dan Struktur Data	24
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	31
B. Hasil Analisis Data	35
C. Pembahasan	43
BAB IV. PENUTUP	

A. Kesimpulan	45
B. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

LampiranHalaman

Kuesioner dan Data Uji Validitas Instrumen Penelitian	48
Data Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	53
Data Hasil Penelitian.....	58
Matriks Peragam	65
Matriks Korelasi.....	66
Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	68
Vektor Eigen	69
Model Analisis Komponen Utama.....	70
Bobot Faktor	72
Keragaman Faktor	73
Rotasi Varimax.....	75
Keragaman Faktor Setelah Rotasi Varimax	76

DAFTAR TABEL

TabelHalaman

Format Data	25
Kisi-kisi Kuesioner	26
Kategori pernyataan dengan Skala Likert	27
Data Identitas Responden	31
Persentase Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pennguna Jasa Angkutan Kota Di Kota Padang	32
KMO dan Barlet's test	36
Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	37
Besar Keragaman Variabel (%) yang diterangkan masing-masing faktor ...	40
Besar Keragaman Variabel (%) Setelah Rotasi Varimax	41

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Tidak dapat dipungkiri saat ini dunia sudah mulai terintegrasi satu sama lainnya. Globalisasi membawa setiap negara seolah menjadi tanpa sekat dan tidak ada batasan ruang dan waktu. Globalisasi pula telah membawa kesenjangan dan ketidaksetaraan antara kaum miskin dan kaya. Terlepas dari globalisasi yang luas. Ada dampak yang nyata dari globalisasi tersebut terhadap perkembangan transportasi di setiap negara khususnya di Indonesia.

Di era yang modern ini alat transportasi merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi seluruh kalangan masyarakat baik di perkotaan maupun pedesaan. Tanpa transportasi pekerjaan yang biasa dilakukan akan terganggu dan memungkinkan pekerjaan tidak akan terselesaikan dengan cepat dan tepat. Alat transportasi di negeri ini dari masa ke masa semakin banyak perubahan. Berawal dari alat transportasi tradisional sampai ke alat transportasi modern yang saat ini di rasakan seperti bus, mobil, motor, kereta api dll. Dalam menanggapi kebutuhan transportasi, kualitas pelayanan menjadi dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk memilih berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini. Dalam era perkembangan dan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan manusia cenderung memilih transportasi yang cepat dan terjangkau. Masyarakat akan lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Fasilitas angkutan kota kondisinya

saat ini cukup memprihatinkan. Selain itu juga sering diinformasikan terjadinya tingkat kriminalitas yang tinggi sehingga membuat para masyarakat semakin enggan untuk menggunakan alat transportasi tersebut. Hal lain yang menyebabkan masyarakat mengeluh menggunakan transportasi kota yaitu ongkos yang tidak sesuai dengan kondisi saku masyarakat, apalagi jika terjadi peningkatan harga bahan bakar minyak. Bisa jadi masyarakat yang setiap kali menggunakan transportasi kota merasa tercekik dengan dana yang harus dikeluarkan. Kurangnya layanan penyedia angkutan kota menambah keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa tersebut. Keluhan tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan kota.

Pentingnya memperhatikan kualitas pelayanan akan sangat menguntungkan bagi perusahaan Manufaktur atau Non-manufaktur. Namun, untuk melihat pelanggan puas atau tidak puas diperlukan sesuatu yang bisa menentukannya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Bary (Tjiptono, 2000: 72), paling tidak ada lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan agar pengguna dapat terpuaskan yaitu: Keandalan (*reliability*), Responsif (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*), Berwujud (*tangible*). Keandalan (*reliability*) yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat tanpa memiliki kesalahan. Misalkan sopir memberhentikan penumpang tepat ditempat yang diinginkan penumpang dan menyetir mobil dengan kondisi terbaik. Responsif (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat atau selalu tanggap. Misalkan sopir menanyakan kepada penumpang tempat perberhentian mereka sebelum penumpang turun.

Sopir menanggapi keluhan penumpang dengan keadaan yang terjadi saat berkendara.

Keyakinan (*confidence*) yaitu menimbulkan keyakinan atau jaminan kepada pelanggan. Misalnya menumbuhkan kepercayaan penumpang saat mereka memasuki kendaraan. Sopir mampu melajukan kendaraan dengan hati-hati. Empati (*emphaty*) yaitu memiliki kepedulian, perhatian terhadap pengguna jasa. Misalnya penumpang senang hati melihat stiker dilarang merokok didalam kendaraan yang menandakan sopir peduli terhadap kesehatan penumpang. Berwujud (*tangible*) yaitu memiliki penampilan berupa fisik apa saja yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa. Kondisi kendaraan yang baik serta modifikasi kendaraan yang terlihat menarik. Misalnya penumpang yang merasa puas melihat stiker-stiker gaul yang tertulis jelas dikendaraan dan melihat kondisi kendaraan layak untuk ditumpangi.

Perusahaan angkutan memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya. Sebagai salah satu tindakan perusahaan yaitu mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan, serta menemukan kekurangan-kekurangan saat melayani pelanggan. Penumpang yang merasa puas dengan layanan akan merasa nyaman dan terus memilih kendaraan yang sama untuk memenuhi kebutuhannya. Namun, untuk terus menunggu kendaraan yang sama akan menjadi hal membosankan bagi penumpang, setidaknya penumpang akan lebih teliti memilih kendaraan sebelum menaikinya. Jika pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan tersebut akan lebih cenderung mengganti akses menuju tempat tujuan

mereka dengan menggunakan transportasi lain yang bisa memenuhi kebutuhannya. Apabila hal ini terus terulang, maka akan terjadi kesenjangan antar sesama penyedia layanan transportasi. Kesenjangan tersebut berdampak negative terhadap salah satu penyedia jasa angkutan kota.

Mahasiswa adalah sekelompok masyarakat yang membutuhkan transportasi dari tempat tinggal mereka menuju kampus dimana mereka kuliah. Seperti halnya mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang (FMIPA UNP) yang menggunakan transportasi menuju kampus Air Tawar. Setelah melakukan wawancara dengan mahasiswa FMIPA UNP yang biasa menggunakan transportasi angkutan kota dikota Padang pada tanggal 18 Maret 2014. Umumnya penumpang merasa khawatir dengan keselamatan mereka karena pengendara selalu terburu-buru dalam mengendarai kendaraan terutama pada waktu-waktu genting, seperti pukul 07.00 sampai 08.00 WIB dan pukul 17.00 sampai 19.00 WIB. Pelayanan yang kurang juga dirasakan oleh penumpang seperti kurangnya perhatian pengendara terhadap keluhan-keluhan penumpang dan tempat pemberhentian yang jauh dari kehendak penumpang. Selain itu kondisi dan kebersihan kendaraan juga menambah keluhan yang dirasakan penumpang.

Disisi lain ada penumpang yang merasa puas terhadap laju kendaraan, pada umumnya bagi mahasiswa yang jadwal kuliahnya mendesak. Adanya slogan *dilarang merokok* di kendaraan juga menambah kepuasan penumpang karena disana terlihat perhatian pengendara terhadap kesehatan penumpang yang terisap

asap yang tidak bermanfaat. Pelayanan yang sopan, dapat dilihat ketika pengendara bertanya kepada penumpang kemana arah dan tujuannya, agar pengendara tepat memberhentikan penumpang di lokasi yang diinginkan penumpang.

Salah satu cara untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota di kota Padang adalah menggunakan analisis faktor. Analisis faktor adalah suatu metode statistika multivariat yang menerangkan hubungan antar sejumlah faktor-faktor yang saling berhubungan satu sama lain sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal. Penelitian ini melihat kepuasan pengguna jasa angkutan kota di kota Padang dan memiliki variabel yang tidak membedakan variabel bebas dan variabel tidak bebas, oleh sebab itu analisis yang cocok digunakan adalah analisis faktor.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini diberi judul, *“Analisis Faktor Dalam Menentukan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna Jasa Angkutan Kota di Kota Padang”*

B. Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian tidak menyimpang, maka Penelitian ini difokuskan pada kepuasan mahasiswa Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang (FMIPA UNP) terhadap pelayanan angkutan Kota yang menuju kampus Air Tawar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa (FMIPA UNP) sebagai pengguna jasa angkutan kota menuju kampus Air Tawar.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa (FMIPA UNP) sebagai pengguna jasa angkutan kota menuju kampus Air Tawar.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan penulis tentang kasus yang diteliti serta menambah pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi masyarakat

Menambah wawasan masyarakat terhadap permasalahan terjadi pada angkutan kotamenju kampus Air Tawar.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai referensi untuk yang berminat meneliti mengenai transportasi dan sebagainya.