

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang yg diberikan kepada pengguna terminal Oebobo. Pengisian kuesioner dilakukan setiap hari dalam kurun waktu satu minggu. Jumlah kuesioner yang digunakan adalah sesuai dengan jumlah responden yang telah di tentukan berdasarkan rumus Slovin yaitu berjumlah 200 orang Dengan :

n = ukuran sampel.

N = ukuran populasi.

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan data yang masih dapat ditolerir/diinginkan atau biasa disebut dengan tingkat kepercayaan.

Diketahui $= N$ (Jumlah Penduduk Kota Kupang).
 $= e$ dipakai 10 %

Ditanya $= n$ (Ukuran sampel)

Jawab,
$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$\text{Jumlah Sampel (n)} = \frac{1799,08}{1 + 1799,08(0,1^2)} = 94,734$$

Jadi jumlah sampel yang diperoleh adalah = 94,734 sampel $\longrightarrow$ untuk mendapatkan hasil yang lebih detail maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 150 sampel.

4.1.1 Data Deskriptif Responden

Dari hasil analisis responden pengguna terminal Oebobo, diperoleh gambaran umum sebagai berikut:

1. Data Jenis Kelamin Responden

Dari 200 responden terdata jenis kelaminnya sebagai berikut :

- a. 104 responden berjenis kelamin laki-laki
- b. 96 responden berjenis kelamin perempuan

Tabel 4.1 Statistik Jenis Kelamin Responden

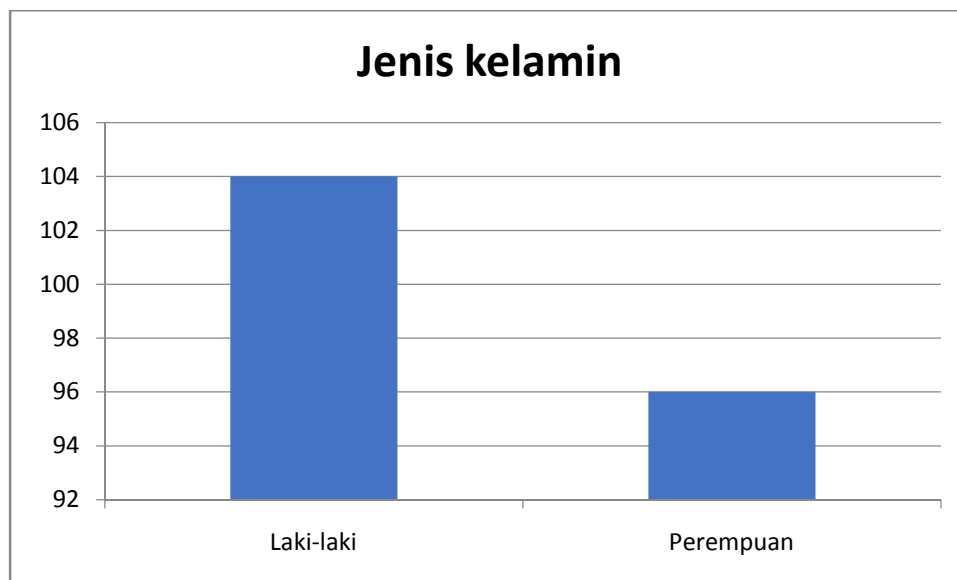
Jenis kelamin

N	Valid	2
	Missing	0
Mean		100.00
Median		100.00
Std. Deviation		5.657

Jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 96	1	50.0	50.0	50.0
104	1	50.0	50.0	100.0
Total	2	100.0	100.0	

Sumber : SPSS Versi 16

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden

Dari data diagram diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini adalah berjenis kelamin laki-laki.

2. Data Usia Responden

Dari 200 responden terdata usia responden sebagai berikut :

- a. Usia 15 – 25 tahun berjumlah 60 responden
- b. Usia 26 – 35 tahun berjumlah 74 responden
- c. Usia 36 – 45 tahun berjumlah 35 responden
- d. Usia 46 – 55 tahun berjumlah 21 responden
- e. Usia >56 tahun berjumlah 10 responden

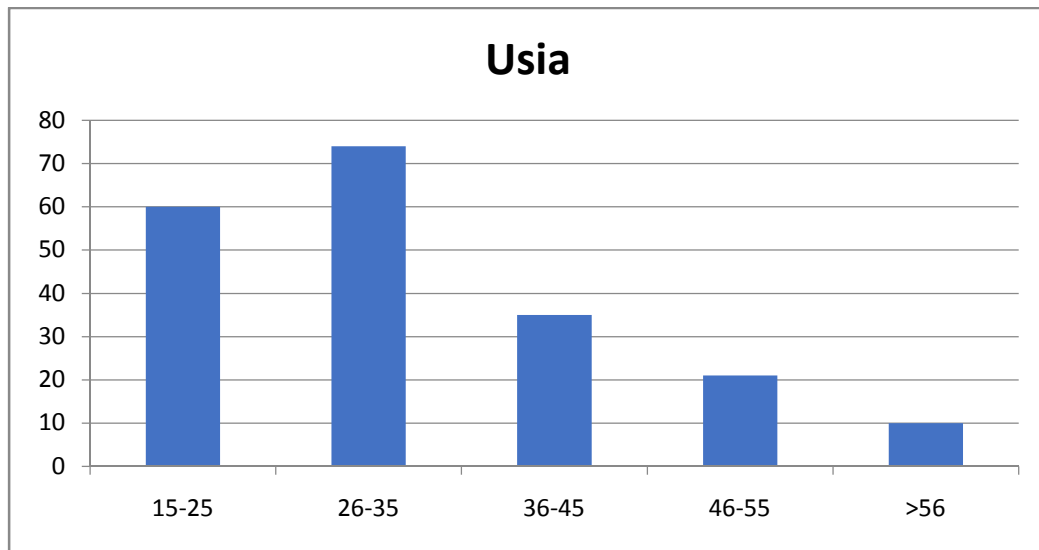
Tabel 4.2 Statistik Usia Responden

Statistics		No	Usia
N	Valid	5	5
	Missing	0	0
Mean		35.80	40.00
Median		36.00	35.00
Std. Deviation		16.131	26.655

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	20.0	20.0	20.0
	21	1	20.0	20.0	40.0
	35	1	20.0	20.0	60.0
	60	1	20.0	20.0	80.0
	74	1	20.0	20.0	100.0
Total		5	100.0	100.0	

Sumber : SPSS Versi 16

Untuk lebih jelas data usia responden dapat, dilihat pada gambar 4.2 :



Gambar 4.2 Persentase Usia Responden

Dari data diagram diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini adalah usia 26-35 tahun.

3. Data Pendidikan Terakhir Responden

Dari 200 responden terdata Pendidikan terakhir responden adalah :

- 22 responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD)
- 39 responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama (SMP)
- 82responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) / Setara
- 20 responden dengan tingkat pendidikan terakhir Dipoma (D-III) 37 responden dengan tingkat pendidikan terakhir Strata (S1)

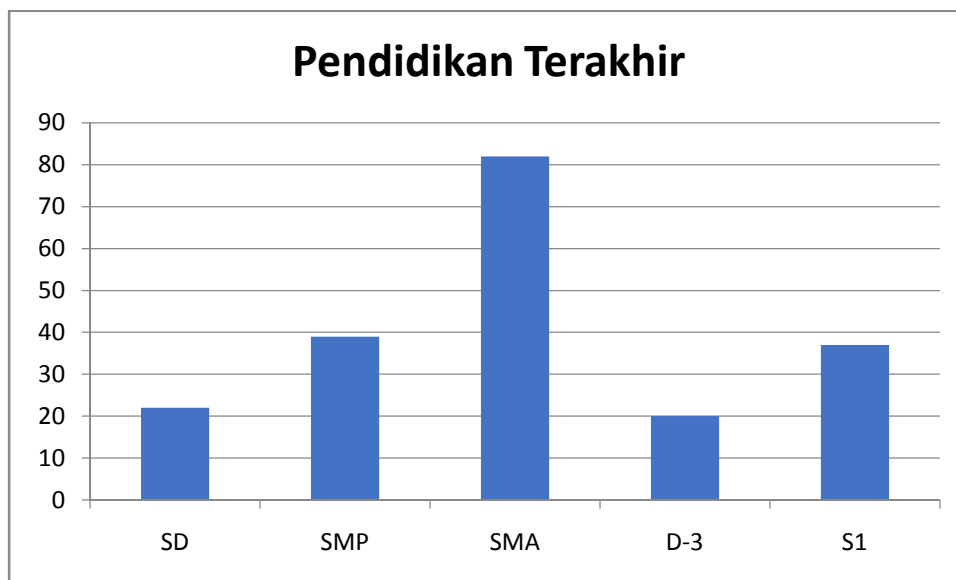
Tabel 4.3 Statistik Pendidikan Terakhir Responden

Statistics		
Pendidikan		
N	Valid	5
	Missing	0
Mean		40.00
Median		37.00
Std. Deviation		24.990

Pendidikan terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	20.0	20.0	20.0
	22	1	20.0	20.0	40.0
	37	1	20.0	20.0	60.0
	39	1	20.0	20.0	80.0
	82	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Sumber : SPSS Versi 16

Untuk lebih jelas data tingkat pendidikan terakhir, dapat dilihat pada gambar 4.3



Gambar 4.3 Persentase Usia Responden

Dari data diagram diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini adalah pendidikan terakhir SMA.

4.2 Analisa Data

4.2.1 Pengujian Validitas

Validitas pada prinsipnya mempersoalkan apa yang harus diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan excel dan program SPSS.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, $r\text{-tabel}$ dan $r\text{-hitung}$ di dapat dari uji validasi yang menggunakan program SPSS sedangkan pada $r\text{-tabel}$ di dapat dari tabel r untuk $df = 151\text{-}200$.

Tabel 4.4 Uji Validitas

No	Atribut	Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Status
Indikator 1					
1.	Ruang tunggu berupa eksekutif dan non ekskutif	Kepentingan	0,417	0,116	Valid
		kepuasaan	0,137	0,116	
2.	Ruang pemeriksaan tiket	Kepentingan	0,624	0,116	Valid
		kepuasaan	0,565	0,116	
Indikator 2					
3.	Single outlet ticketing online	Kepentingan	0,579	0,116	Valid
		kepuasaan	0,767	0,116	
4.	Ruang fasilitas kesehatan	Kepentingan	0,464	0,116	valid
		kepuasaan	0,536	0,116	
5.	Ruang komersial	Kepentingan	0,736	0,116	valid
		kepuasaan	0,644	0,116	

6.	Fasilitas keamanan	Kepentingan	0,568	0,116	valid
		kepuasaan	0,606	0,116	
7.	Tempat transit penumpang	Kepentingan	0,837	0,116	valid
		kepuasaan	0,809	0,116	
8.	Ruang anak-anak	Kepentingan	0,750	0,116	valid
		kepuasaan	0,768	0,116	
9.	Jalur kedatangan penumpang	Kepentingan	0,808	0,116	valid
		kepuasaan	0,702	0,116	
10.	Ruang tunggu	Kepentingan	0,690	0,116	valid
		kepuasaan	0,573		
11.	Ruang pembelian tiket	Kepentingan	0,369	0,116	valid
		kepuasaan	0,271	0,116	
12.	Pelayanan penggunaan terminal dari bus	Kepentingan	0,724	0,116	valid
		kepuasaan	0,703	0,116	

13.	Pusat informasi	Kepentingan	0,378	0,116	valid
		kepuasaan	0,498	0,116	
14.	Fasilitas penyanggung cacat/lansia	Kepentingan	0,212	0,116	valid
		kepuasaan	0,291	0,116	
15.	Toilet	Kepentingan	0,466	0,116	valid
		kepuasaan	0,548	0,116	
16.	Ruang ibu hamil/menyusui	Kepentingan	0,569	0,116	valid
		kepuasaan	0,635	0,116	
17.	Ruang ibadah	Kepentingan	0,440	0,116	valid
		kepuasaan	0,368	0,116	
18.	Fasilitas kesehatan	Kepentingan	0,660	0,116	valid
		kepuasaan	0,742	0,116	
19.	Papan perambuan	Kepentingan	0,361	0,116	valid
		kepuasaan	0,536	0,116	
20.	Layanan begasi	Kepentingan	0,624	0,116	valid
		kepuasaan	0,644	0,116	

21.	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	Kepentingan	0,579	0,116	valid
		kepuasaan	0,606	0,116	
22.	Fasilitas telekomunikasi	Kepentingan	0,464	0,116	valid
		kepuasaan	0,809	0,116	
23.	Ruang penitipan barang	Kepentingan	0,736	0,116	valid
		kepuasaan	0,768	0,116	
24.	Tempat parkir	Kepentingan	0,568	0,116	valid
		kepuasaan	0,702	0,116	
25.	Halaman terminal	Kepentingan	0,837	0,116	Valid
		kepuasaan	0,573	0,116	
26.	Ruang merokok	Kepentingan	0,750	0,116	Valid
		kepuasaan	0,271	0,116	
27.	Fasilitas kebersihan	Kepentingan	0,808	0,116	Valid
		kepuasaan	0,703	0,116	
Indikator 3					
28.	Tempat perpindahan	Kepentingan	0,690	0,116	Valid
		kepuasaan	0,498	0,116	
Indikator 4					
29.	Tempat pengendapan	Kepentingan	0,369	0,116	valid

		kepuasaan	0,563	0,116	
--	--	-----------	-------	-------	--

Sumber : Hasil pengolahan Data

Berdasarkan tabel diatas, nilai r -hitung $>$ nilai r -tabel maka kuesioner yang digunakan peneliti dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau kehandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi variabel penelitian. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya. Pada pengujian reliabilitas ini peneliti menggunakan program SPSS.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

a. Variabel X

Tabel 4.5 uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.931	29

Sumber : SPSS Versi 2

Nilai pada Cronbach's alpha variabel x di dapat dari uji reabilitas yang menggunakan program SPSS dan nilai pada N of Items di dapat dari kuisisioner yang pertanyaan ada 29 item pertanyaan dan pada nilai Cronbach's alpha 0,931 dinyatakan reabilitas, karena lebih besar 0,60 sehingga data penelitian di anggap cukup baik dan reliable untuk digunakan sebagai input dalam proses menganalisa data.

b. Variabel Y

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	29

Sumber : SPSS Versi 20

Nilai pada Cronbach's alpha variabel y di dapat dari uji reabilitas yang menggunakan program SPSS dan nilai pada N of Items di dapat dari kuisioner yang pertanyaan ada 29 item pertanyaan dan pada nilai Cronbach's alpha 0,929 dinyatakan reabilitas, karena lebih besar 0,60 sehingga data penelitian di anggap cukup baik dan reliable untuk digunakan sebagai input dalam proses menganalisa data.

4.2.3 Metode *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

A. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

1) *Mean Importance Score (MIS)*

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

$$MIS = \frac{930}{200}$$

$$= 4,65$$

Keterangan :

$$n = 200$$

Tabel 4.7 Perhitungan *Mean Importance Score (MIS)*

Atribut	$\sum_{i=1}^n y_i$	$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$
AT – 1	930	4,65
AT – 2	824	4,12
AT – 3	766	3,83
AT – 4	702	3,51
AT – 5	790	3,95
AT – 6	866	4,33
AT – 7	788	3,94
AT – 8	876	4,38
AT – 9	800	4,00
AT – 10	832	4,16
AT – 11	890	4,45
AT – 12	780	3,90
AT – 13	702	3,51
AT – 14	562	2,81
AT – 15	796	3,98
AT – 16	890	4,45

AT – 17	868	4,34
AT – 18	896	4,48
AT – 19	918	4,59
AT – 20	824	4,12
AT – 21	766	3,83
AT – 22	702	3,51
AT – 23	790	3,95
AT – 24	866	4,33
AT – 25	788	3,94
AT – 26	876	4,38
AT – 27	800	4
AT – 28	832	4,16
AT – 29	890	4,45
∑	23610	118,05

Sumber : Hasil Pengolahan Data

2) Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

$$MSS = \frac{600}{200}$$

$$= 3,00$$

Keterangan :

$$n = 200$$

Tabel 4.8 Perhitungan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Atribut	$\sum_{i=1}^n x_i$	$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$
AT – 1	600	3,00
AT – 2	414	2,07
AT – 3	550	2,75
AT – 4	576	2,88
AT – 5	620	3,10
AT – 6	496	2,48
AT – 7	436	2,18
AT – 8	452	2,26
AT – 9	626	3,13

AT – 10	696	3,48
AT – 11	890	4,45
AT – 12	604	3,02
AT – 13	618	3,09
AT – 14	710	3,55
AT – 15	678	3,39
AT – 16	602	3,01
AT – 17	826	4,13
AT – 18	504	2,52
AT – 19	576	2,88
AT – 20	620	3,1
AT – 21	496	2,48
AT – 22	436	2,18
AT – 23	452	2,26
AT – 24	626	3,13
AT – 25	696	3,48
AT – 26	890	4,45
AT – 27	604	3,02
AT – 28	618	3,09
AT – 29	570	2,85

Sumber : Hasil Pengolahan Data

B. Menentukan Weight Factor (WF)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_i^p = I MIS_i} 100\%$$

$$WF = \frac{4,65}{117,5} 100\% \\ \approx 3,96$$

$$\sum_i^p = I MIS_i = 117,4$$

Tabel 4.9 Perhitungan *Weight Factor* (WF)

Atribut	MIS _i	$WF = \frac{MIS_i}{\sum_i^p = I MIS_i} 100\%$
AT – 1	4,65	3,96
AT – 2	4,12	3,48
AT – 3	3,83	3,23

AT – 4	3,51	2,96
AT – 5	3,95	3,34
AT – 6	4,33	3,66
AT – 7	3,94	3,33
AT – 8	4,38	3,70
AT – 9	4,00	3,38
AT – 10	4,16	3,51
AT – 11	4,45	3,76
AT – 12	3,90	3,29
AT – 13	3,51	2,96
AT – 14	2,81	2,37
AT – 15	3,98	3,36
AT – 16	4,45	3,76
AT – 17	4,34	3,67
AT – 18	4,48	3,78
AT – 19	4,59	3,88
AT – 20	4,12	3,48
AT – 21	3,83	3,23
AT – 22	3,51	2,96
AT – 23	3,95	3,34
AT – 24	4,33	3,66
AT – 25	3,94	3,33
AT – 26	4,38	3,70
AT – 27	4	3,38
AT – 28	4,16	3,51
AT – 29	4,45	3,76

Sumber : hasil Pengolahan Data

C. Menentukan *Weight Score* (WS)

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

$$WS_i = 3,96 \times 3,00$$

$$= 11,99$$

Tabel 4.10 Perhitungan *Weight Score* (WS)

Atribut	WFi	MSS	WSi
AT – 1	3,96	3,00	11,99
AT – 2	3,48	2,07	7,20
AT – 3	3,23	2,75	8,90
AT – 4	2,96	2,88	8,54
AT – 5	3,34	3,10	10,34
AT – 6	3,66	2,48	9,07
AT – 7	3,33	2,18	7,25
AT – 8	3,70	2,26	8,36
AT – 9	3,38	3,13	10,57
AT – 10	3,51	3,48	12,23
AT – 11	3,76	4,45	16,73
AT – 12	3,29	3,02	9,95
AT – 13	2,96	3,09	9,16
AT – 14	2,37	3,55	8,43
AT – 15	3,36	3,39	11,40
AT – 16	3,76	3,01	11,31
AT – 17	3,67	4,13	15,14
AT – 18	3,78	2,52	9,54
AT – 19	3,88	2,88	11,16
AT – 20	3,48	3,1	10,79
AT – 21	3,23	2,48	8,02
AT – 22	2,96	2,18	6,46
AT – 23	3,34	2,26	7,54
AT – 24	3,66	3,13	11,45
AT – 25	3,33	3,48	11,58
AT – 26	3,70	4,45	16,46
AT – 27	3,38	3,02	10,20
AT – 28	3,51	3,09	10,86
AT – 29	3,76	2,85	10,71
		2,85	302,01
		2,85	

Sumber : Hasil Pengolahan Data

D. Menentukan *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS}{HS} \times 100 \%$$

$$CSI = \frac{301,33}{5} \times 100 \% \quad (HS = 5, \text{skala tertinggi kuesioner})$$

$$CSI = 60,40 \text{ (Cukup Puas)}$$

Tabel 4.11 Kriteria *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Niai Indeks (%)	Kriteria <i>Costumer Satisfaction Indeks</i> (CSI)
81.00 - 100.00	Sangat Puas
66.00 - 80.99	Puas
51.00 - 65.99	Cukup Puas
35.00 - 50.99	Kurang Puas
0.00 - 34.99	Tidak Puas

Sumber : Irawan (2004)

4.2.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

- a. Menentukan Tingkat Kesesuaian (TKi), Tingkat Kesesuaian Total (TKi Total), Tingkat Kepuasan Rata-rata (Xi) dan Tingkat Kepentingan Rata-rata (Yi)

$$T_{ki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

$Xi = 600$

$Yi = 930$

$Xi = Xi \times 100\%$

$Yi = Yi \times 100\%$

$$T_{ki \text{ Total}} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$T_{ki \text{ Total}} = \frac{3,00}{4,65} \times 100\% \\ = 0,65$$

Tabel 4.12 Perhitungan TKi, TKi Total, Xi dan Yi

Atribut Pelayana n	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepuasan Rata-rata ($\bar{Xi}$)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kepentingan Rata-rata ($\bar{Yi}$)	Tingkat Kesesuaian (TKi)
AT – 1	600	3,00	930	4,65	0,65
AT – 2	414	2,07	824	4,12	0,50
AT – 3	550	2,75	766	3,83	0,72
AT – 4	576	2,88	702	3,51	0,82
AT – 5	620	3,10	790	3,95	0,78
AT – 6	496	2,48	866	4,33	0,57
AT – 7	436	2,18	788	3,94	0,55
AT – 8	452	2,26	876	4,38	0,52
AT – 9	626	3,13	800	4,00	0,78
AT – 10	696	3,48	832	4,16	0,84
AT – 11	890	4,45	890	4,45	1,00
AT – 12	604	3,02	780	3,90	0,77
AT – 13	618	3,09	702	3,51	0,88
AT – 14	710	3,55	562	2,81	1,26
AT – 15	678	3,39	796	3,98	0,85
AT – 16	602	3,01	890	4,45	0,68
AT – 17	826	4,13	868	4,34	0,95
AT – 18	504	2,52	896	4,48	0,56
AT – 19	576	2,88	918	4,59	0,63
AT – 20	620	3,1	824	4,12	0,75
AT – 21	496	2,48	766	3,83	0,65
AT – 22	436	2,18	702	3,51	0,62
AT – 23	452	2,26	790	3,95	0,57
AT – 24	626	3,13	866	4,33	0,72
AT – 25	696	3,48	788	3,94	0,88
AT – 26	890	4,45	876	4,38	1,02
AT – 27	604	3,02	800	4	0,76
AT – 28	618	3,09	832	4,16	0,74

AT – 29	570	2,85	890	4,45	0,64
∑	17482	87,41	23610	118,05	TKi Total = 21,67

Sumber : Hasil Pengolahan Data

- b. Menentukan Skor Rata-rata Kepuasan (X) dan Kepentingan (Y)

$$\bar{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k}$$

$$= \frac{87,41}{29}$$

$$Xi = 3,01$$

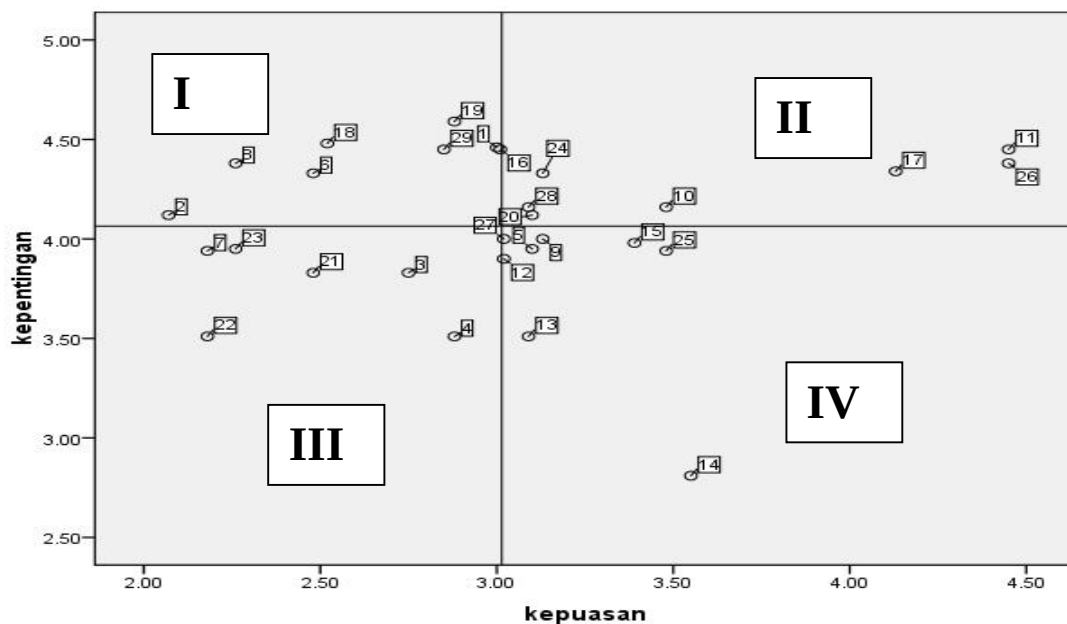
$$Yi = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k}$$

$$= \frac{118,05}{29}$$

$$Yi = 4,07$$

- c. Membuat Diagram Kartesius

Dari hasil perhitungan yang dilakukan terhadap 19 atribut pelayanan nilai rata-rata tingkat kepuasan (X) = 3,01 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) = 4,07. Setelah dilakukan penggambaran maka dapat diketahui letak masing-masing atribut-atribut pelayanan pada kuadran IPA. Hasil yang didapatkan menunjukkan 8 atribut berada dalam kuadran I yang merupakan prioritas utama perbaikan. Atribut-atribut tersebut antara Lain: AT-1, AT-2, AT-6, AT-8, 16, AT-18, AT-19 dan AT-29. Untuk selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Hasil Diagram Kartesius Terminal Oebobo.

Gambar 4.4 memperlihatkan masing – masing atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I – IV yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I (utama)

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

- a. Ruang tunggu eksekutif dan ruang tunggu non eksekutif (1).
- b. Ruang dalam yang ada di terminal setelah calon penumpang melewati tempat pemeriksaa tiket (2).
- c. Fasilitas keamanan (6).
- d. Ruang anak-anak (8)
- e. Ruang ibu hamil atau menyusui (16)
- f. Fasilitas kesehatan (18)
- g. Papan perambuan dalam terminal (19).
- h. Indikator perpindahan (29)

Hal ini berarti untuk kedelapan atribut diatas belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna terminal.

2. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

- a. Ruang tunggu (10)
- b. Ruang pembelian tiket untuk bersama(11).
- c. Ruang ibadah(17).
- d. Layanan bagasi (20)
- e. Tempat parkir (24)
- f. Ruang untuk merokok (26).
- g. Indikator perpindahan (28)

Hal ini berarti ketujuh atribut tersebut sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna jasa dan keenam atribut ini adalah yang menjadi prioritas utama untuk dipertahankan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

- a. Single outlet ticketing online(3).
- b. Ruang fasilitas kesehatan (4)
- c. Tempat transit penumpang (7)
- d. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (21).

- e. Fasilitas telekomunikasi (22)
- f. Ruang penitipan barang (23).

Hal ini berarti keenam atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pelanggan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

- a. Ruang komersial (5)
- b. Jalur kedatangan penumpang (9)
- c. Pelayanan penggunaan terminal dari perusahaan bus (12)
- d. Pusat informasi (13)
- e. Fasilitas penyandang cacat/lansia(14).
- f. Toilet (15)
- g. Halaman terminal (25)
- h. Fasilitas kebersihan (27)

Hal ini berarti untuk kedelapan atribut diatas, petugas telah memberikan pelayanan secara berlebihan terkait dengan kedua atribut tersebut.

d. Analisis Kesenjangan (GAP)

Menentukan selisih atau gap dari nilai tingkat kepentingan dengan nilai tingkat kepuasan yang di rasakan.Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.13 di bawah ini.

Nilai GAP = (Rata-rata y – Rata-rata x)

$$= 4,65 - 3,00$$

$$= -1,65$$

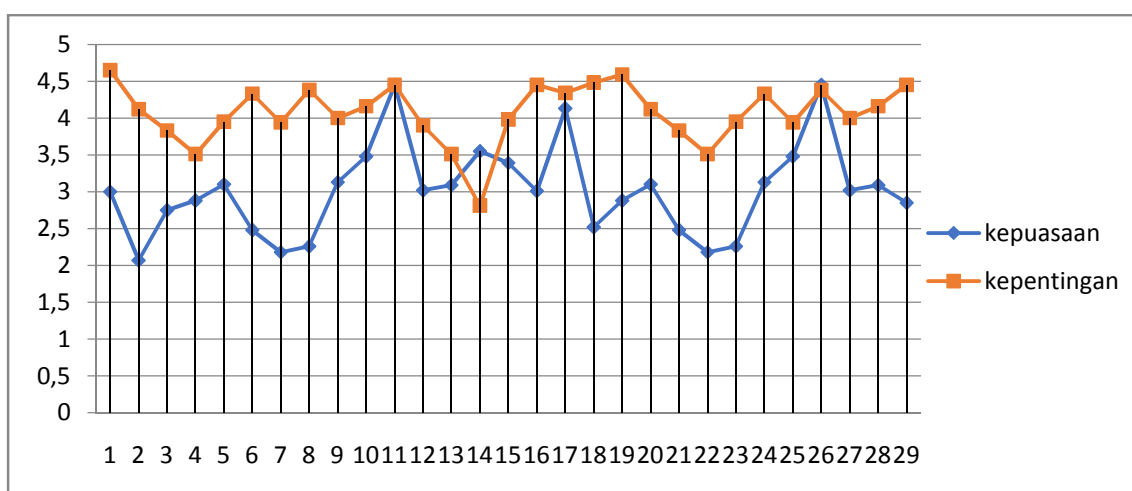
Tabel 4.13 Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP)

ANALISIS KESENJANGAN (GAP)			
AtributPelayanan	Rata - rata Kepuasan (X)	Rata - rata Kepentingan (Y)	GAP (Rata-rata Y - Rata-rata X)
AT-1	3,00	4,65	-1,65
AT-2	2,07	4,12	-2,05
AT-3	2,75	3,83	-1,08
AT-4	2,88	3,51	-0,63
AT-5	3,10	3,95	-0,85
AT-6	2,48	4,33	-1,85
AT-7	2,18	3,94	-1,76

AT-8	2,26	4,38	-2,12
AT-9	3,13	4,00	-0,87
AT-10	3,48	4,16	-0,68
AT-11	4,45	4,45	0
AT-12	3,02	3,90	-0,88
AT-13	3,09	3,51	-0,42
AT-14	3,55	2,81	0,74
AT-15	3,39	3,98	-0,59
AT-16	3,01	4,45	-1,44
AT-17	4,13	4,34	-0,21
AT-18	2,52	4,48	-1,96
AT-19	2,88	4,59	-1,71
AT-20	3,1	4,12	-1,02
AT-21	2,48	3,83	-1,35
AT-22	2,18	3,51	-1,33
AT-23	2,26	3,95	-1,69
AT-24	3,13	4,33	-1,2
AT-25	3,48	3,94	-0,46
AT-26	4,45	4,38	0,07
AT-27	3,02	4	-0,98
AT-28	3,09	4,16	-1,07
AT-29	2,85	4,45	-1,6
		Total GAP	-30,64

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Gambar 4.5 Grafik GAP



Sumber : Pengolahan Data

Hasil perhitungan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan di dapatkan Gap bernilai positif yang artinya pelayanan yang didapatkan sudah memuaskan pengguna terminal sehingga atribut-atribut pelayanan tersebut perlu di lakukan upaya perbaikan.

4.2.5 Metode *Quality Function Defelopment* (QFD)

Masukan bagi analisa QFD adalah atribut pelayanan pada kuadran II IPA yang akan di tingkatkan kinerja pelayanannya. Langkah-langkah yang dilakukan adalah:

1. Menentukan Suaran Konsumen atau *Voice Of Costumer* (VOC)

Suara konsumen adalah atribut pelayanan yang termasuk pada kuadran II analisis IPA dimana atribut pelayanan ini memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap sangat penting bagi penumpang.

2. Membuat Matrik Perencanaan atau *Planning Matrix*

Ada beberapa tahap pada Matrik perencanaan yaitu:

a. Menentukan nilai tingkat kepentingan.

Diambil dari rata-rata nilai kepentingan

b. Menentukan nilai tingkat kepuasan

Merupakan skor rata-rata tingkat kepuasan pelayanan

c. Menentukan nilai sasaran (*Goal*)

Merupakan skor tertinggi antara tingkat Kepuasan dan kepentingan, dari skor tertinggi pada tingkat kepuasan dan kepentingan yang dilihat nilai rata-rata kepentingan yang paling besar sehingga nilai sasarannya bisa digunakan.

Tabel 4.14 Perhitungan Nilai Sasaran (*Goal*)

No	Atribut Pelayanan	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Kepentingan	Goal
1.	AT-1 Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif	3	4,65	4,65
2.	AT-2 Ruang dalam terminal setelah melewati tempat pemeriksaan tiket	2,07	4,12	4,12
3.	AT-6 Fasilitas keamanan	2,48	4,33	4,33
4.	AT-8 Ruang anak-anak	2,26	4,38	4,38
5.	AT-16 Ruang ibu hamil atau menyusui	3,01	4,45	4,45
6.	AT-18 Fasilitas kesehatan	2,52	4,48	4,48
7.	AT-19 Papan perambuan di terminal	2,88	4,59	4,59

8.	AT-29 Indikator pengendapan	2,85	4,45	4,45
----	-----------------------------	------	------	------

Sumber : Hasil Pengolahan Data

d. Menghitung Rasio Perbaikan atau *Improvement Ratio (IR)*

Merupakan hasil pembagian antara nilai sasaran dengan nilai tingkat kinerja pelayanan.

$$\begin{aligned}
 IR &= \frac{\text{Goal}}{xi} \\
 &= \frac{4,65}{3,00} \\
 &= 1,55
 \end{aligned}$$

Tabel 4.15 Perhitungan *Improvement Ratio (IR)*

No	Atribut Pelayanan	Goal	Rata-rata Kepuasan	IR
1.	AT-1 Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif	4,65	3	1,55
2.	AT-2 Ruang dalam terminal setelah melewati tempat pemeriksaan tiket	4,12	2,07	1,99
3.	AT-6 Fasilitas keamanan	4,33	2,48	1,75
4.	AT-8 Ruang anak-anak	4,38	2,26	1,94
5.	AT-16 Ruang ibu hamil atau menyusui	4,45	3,01	1,48
6.	AT-18 Fasilitas kesehatan	4,48	2,52	1,78
7.	AT-19 Papan perambuan di terminal	4,59	2,88	1,59
8.	AT-29 Indikator pengendapan	4,45	2,85	1,56

Sumber : Hasil Pengolahan Data

e. Menentukan nilai *Raw Weight (RW)*

Merupakan hasil perkalian antara rasio perbaikan dengan sasaran.

$$\begin{aligned}
 RW &= \text{Goal} \times IR \\
 &= 4,65 \times 1,49 \\
 &= 6,93
 \end{aligned}$$

Tabel 4.16 Perhitungan Nilai *Raw Weight (RW)*

No	Atribut Pelayanan	Goal	IR	RW
1.	AT-1 Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif	4,65	1,49	6,93
2.	AT-2 Ruang dalam terminal setelah melewati tempat pemeriksaan tiket	4,12	1,99	8,20
3.	AT-6 Fasilitas keamanan	4,33	1,75	7,56
4.	AT-8 Ruang anak-anak	4,38	1,94	8,49
5.	AT-16 Ruang ibu hamil atau menyusui	4,45	1,48	6,58
6.	AT-18 Fasilitas kesehatan	4,48	1,78	7,96
7.	AT-19 Papan perambuan di terminal	4,59	1,59	7,32
8.	AT-29 Indikator pengendapan	4,45	1,56	6,95

Sumber : Hasil Pengolahan Data

f. Menghitung *Normalized Raw Weight*

Merupakan hasil bagi *raw weight* dengan total nilai *raw weight*.

$$\begin{aligned}
 NRW &= \frac{RW}{\Sigma RW} \\
 &= \frac{6,63}{59,69} \\
 &= 0,11
 \end{aligned}$$

Tabel 4.17 Perhitungan Nilai *Normalized Raw Weight (NRW)*

No	Atribut Pelayanan	RW	Σ RW	NRW
1.	AT-1 Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif	6,93	59,69	0,11
2.	AT-2 Ruang dalam terminal setelah melewati tempat pemeriksaan tiket	8,20		0,14
3.	AT-6 Fasilitas keamanan	7,56		0,13
4.	AT-8 Ruang anak-anak	8,49		0,14
5.	AT-16 Ruang ibu hamil atau menyusui	6,58		0,11

6.	AT-18 Fasilitas kesehatan	7,96		0,13
7.	AT-19 Papan perambuan di terminal	7,32		0,12
8.	AT-29 Indikator pengendapan	6,95		0,12

Sumber : Hasil Pengolahan Data

g. Menentukan respon teknis

Merupakan respon dari pengelola dan regulator terhadap item pertanyaan.

Tabel 4.18 Respon Teknis

No	Atribut Pelayanan	Respon Teknis
1.	AT-1 Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif	1. Mendesain atau membuat ulang pada ruang tunggu
2.	AT-2 Ruang dalam terminal setelah melewati tempat pemeriksaan tiket	2. Mendesain atau membuat ulang ruang dan Penambahan petugas layanan tiket agar tidak terjadi antrian
3.	AT-6 Fasilitas keamanan	3. Ruang fasilitas keamanan tidak ada pada lokasi terminal
4.	AT-8 Ruang anak-anak	4. Ruang anak-anak juga masih belum ada pada lokasi
5.	AT-16 Ruang ibu hamil atau menyusui	5. Ruang ibu hamil atau menyusui juga tidak ada sehingga banyak ibu hamil/menyusui tidak merasa nyaman di terminal
6.	AT-18 Fasilitas kesehatan	6. Fasilitas kesehatan tidak ada sehingga banyak keluhan dari penumpang di lokasi
7.	AT-19 Papan perambuan di terminal	7. Penyediaan rambu-rambu jalur angkutan belum di atur secara jelas
8.	AT-29 Indikator pengendapan	8. Tempat pengendapan juga belum ada sehingga harus perhatikan

Sumber : Hasil Pengolahan Data

3. Menentukan *Relationship Matrix*

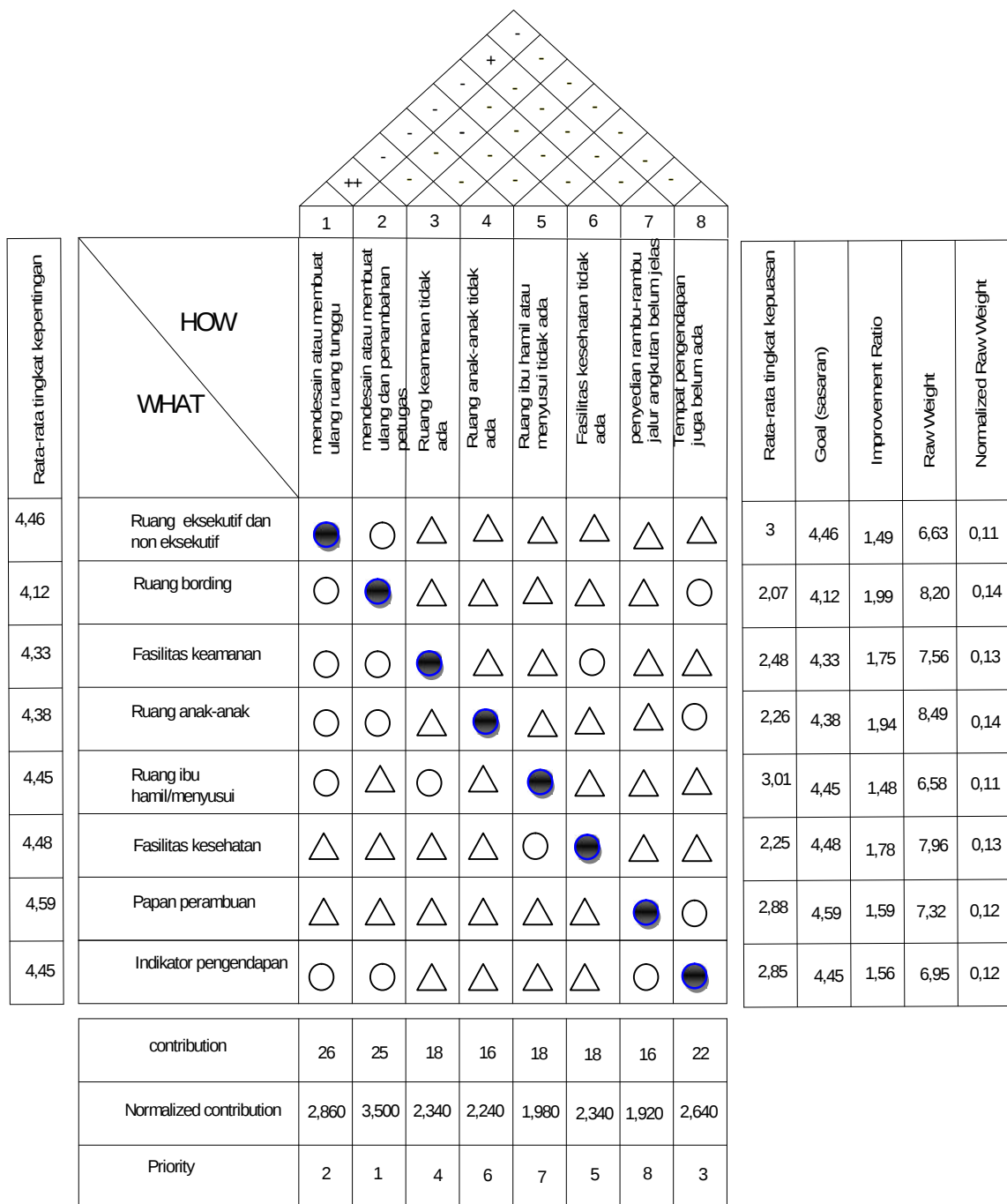
Menentukan hubungan antara item pertanyaan dengan respon teknis dengan memberi simbol (●) untuk hubungan kuat dengan bobot 9, simbol (○) untuk hubungan sedang dengan simbol 3, dan simbol (△) untuk hubungan lemah dengan bobot 1. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.5.

HOW WHAT	mendesain atau membuat ulang ruang tunggu	mendesain atau membuat ulang dan penambahan petugas	Ruang keamanan tidak ada	Ruang anak-anak tidak ada	Ruang ibu hamil atau menyusui tidak ada	Fasilitas kesehatan tidak ada	penyediaan rambu-rambu jalur angkutan belum jelas	Tempat pengendapan juga belum ada
Ruang eksekutif dan non eksekutif	●	○	△	△	△	△	△	△
Ruang bording	○	●	△	△	△	△	△	○
Fasilitas keamanan	○	○	●	△	△	○	△	△
Ruang anak-anak	○	△	△	●	△	△	△	○
Ruang ibu hamil/menyusui	○	△	○	△	●	△	△	△
Fasilitas kesehatan	△	△	△	△	○	●	△	△
Papan perambuan	△	○	△	△	△	△	●	○
Indikator pengendapan	○	○	△	△	△	△	○	●

Gambar 4.6 Hasil *Relationship Matrix*

4. Menentukan *Correlation Matrix*

Menentukan hubungan antar respon teknis dengan memberi simbol (-) untuk hubungan negatif, simbol (+) hubungan positif, dan simbol (++) untuk hubungan sangat positif.



Gambar 4.8 Rumah Kualitas (House Of Quality) HOQ)

4.2.6 Model Regresi (Regresi Linear Berganda)

Untuk mengetahui model hubungan antara atribut pelayanan yang masuk pada kuadran II analisis IPA terhadap tingkat kinerja pelayanan/kepuasan penumpang, Hasil analisa regresi dapat dilihat pada Tabel 4.19 .

Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.302	.000		.000
	X1	2.020	.000	.327	8.217E7
	X6	-2.352	.000	.522	1.287E8
	X8	1.506	.000	.492	1.208E8

Sumber : SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel coefficients di atas dapat diketahui bahwa model persamaan regresi linear berganda untuk memperkirakan tingkat kinerja pelayanan penumpang adalah : $Y = 2,302 + 2,020X1 (-2.352X6) + 1.506X8$. Dan uji pada nilai beta harus nilai mutlak artinya nilai negatif di hiraukan dan dilihat pada nilai yang terbesar sehingga nilai paling terbesar yaitu 0,522 dapat di simpulkan bahwa x6 lebih besar pengaruh terhadap variabel lain sedangkan pada uji t hasil dari spss nilai t pada x1 sebesar 8,217 dan nilai signifikannya sebesar $0,031 < 0,05$ maka di ambil kesimpulan bahwa terdapat berpengaruh variabel x terhadap variabel y dan nilai t pada x6 sebesar 1,287 dan nilai signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$ maka di ambil kesimpulan bahwa terdapat berpengaruh variabel x terhadap variabel y dan nilai t pada x8 sebesar 1,208 dan nilai signifikannya sebesar $0,040 < 0,05$ maka di ambil kesimpulan bahwa terdapat berpengaruh variabel x terhadap variabel y sedangkan pada nilai f sebesar 2,419 dan nilai signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$ maka di ambil kesimpulan bahwa terdapat berpengaruh variabel x terhadap variabel y.

Dimana :

Y : Kinerja pelayanan terminal Oebobo

X1 : Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif

X2 : Ruang dalam terminal setelah melewati tempat pemeriksaan tiket

X6 : Fasilitas keamanan

X8 : Ruang anak-anak

X16 : Ruang ibu hamil atau menyusui

X18 : Fasilitas kesehatan

X19 : Papan perambuan di terminal

X29 : Indikator pengendapan

Persamaan diatas menggambarkan bahwa:

a. Konstanta (Koefisien a)

Nilai konstanta mempunyai nilai sebesar 2,302 yang artinya jika variabel X1, X2, X6, X8, X16, X18, X19 dan X29 mempunyai nilai nol atau tidak ada maka prestasi kerja karyawan sebesar 2,302 dan nilai tersebut merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi linear atau tergabung dalam Variabel Penganggu.

b. Koefisien X1

Variabel X1 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 2,020 yang artinya apabila koefisien X1 mempunyai pengaruh positif terhadap variabel tingkat kinerja (Y). Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel X1 dan variabel tingkat kepentingan menunjukkan hubungan yang searah yaitu jika variabel X1 semakin ditingkatkan maka variabel tingkat kepentingan semakin menurun dan sebaliknya jika variabel X1 berkurang maka variabel tingkat kepentingan juga meningkat.

c. Koefisien X2

Variabel X2 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0,738 yang artinya apabila koefisien X2 mempunyai pengaruh negatif terhadap variabel tingkat kinerja (Y). Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti bahwa antara variabel X2 dan variabel tingkat kepentingan menunjukkan hubungan yang tidak searah yaitu jika variabel X2 semakin ditingkatkan maka variabel tingkat kepentingan semakin menurun dan sebaliknya jika variabel X2 berkurang maka variabel tingkat kepentingan juga meningkat.

d. Koefisien X6

Variabel X6 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -2.352 yang artinya apabila koefisien X6 mempunyai pengaruh negatif terhadap variabel tingkat kinerja (Y). Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti bahwa antara variabel X6 dan variabel tingkat kepentingan menunjukkan hubungan yang tidak searah yaitu jika variabel X6 semakin ditingkatkan maka variabel tingkat kepentingan semakin menurun dan sebaliknya jika variabel X6 berkurang maka variabel tingkat kepentingan juga meningkat.

e. Koefisien X8

Variabel X8 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar + 1.506 yang artinya apabila koefisien X8 mempunyai pengaruh positif terhadap variabel tingkat kinerja (Y). Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel X8 dan variabel tingkat kepentingan menunjukkan hubungan yang searah yaitu jika variabel X8 semakin ditingkatkan maka variabel tingkat kepentingan semakin meningkat dan sebaliknya jika variabel X8 berkurang maka variabel tingkat kepentingan juga menurun.

f. Koefisien X16

Variabel X16 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0,368 yang artinya apabila koefisien X16 mempunyai pengaruh positif terhadap variabel tingkat kinerja (Y). Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel X16 dan variabel tingkat kepentingan menunjukkan hubungan yang searah yaitu jika variabel X16 semakin ditingkatkan maka variabel tingkat kepentingan semakin meningkat dan sebaliknya jika variabel X16 berkurang maka variabel tingkat kepentingan juga menurun.

g. Koefisien X18

Variabel X18 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0,460 yang artinya apabila koefisien X18 mempunyai pengaruh positif terhadap variabel tingkat kinerja (Y). Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel X18 dan variabel tingkat kepentingan menunjukkan hubungan yang searah yaitu jika variabel X18 semakin ditingkatkan maka variabel tingkat kepentingan semakin meningkat dan sebaliknya jika variabel X18 berkurang maka variabel tingkat kepentingan juga menurun.

h. Koefisien X19

Variabel X19 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0,436 yang artinya apabila koefisien X19 mempunyai pengaruh negatif terhadap variabel tingkat kinerja (Y). Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti bahwa antara variabel X19 dan variabel tingkat kepentingan menunjukkan hubungan yang tidak searah yaitu jika variabel X19 semakin ditingkatkan maka variabel tingkat kepentingan semakin menurun dan sebaliknya jika variabel X19 berkurang maka variabel tingkat kepentingan juga meningkat.

i. Koefisien X29

Variabel X29 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0,133 yang artinya apabila koefisien X2 mempunyai pengaruh negatif terhadap variabel tingkat kinerja (Y). Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti bahwa antara variabel X29 dan variabel tingkat kepentingan menunjukkan hubungan yang tidak searah yaitu jika variabel X29 semakin ditingkatkan maka variabel tingkat kepentingan semakin menurun dan sebaliknya jika variabel X29 berkurang maka variabel tingkat kepentingan juga meningkat.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) menyatakan bahwa pengguna terminal merasa cukup puas terhadap tingkat kinerja per atribut pelayanan, untuk keseluruhan tingkat kinerja pelayanan, pengguna terminal merasa cukup puas dengan nilai CSI sebesar 60,40%.

Sesuai dengan hasil dari analisis CSI (*Costumer Satisfaction Index*) yaitu pengguna terminal merasa cukup puas terhadap pelayanan terminal, maka dari itu perlu dilakukan analisis terhadap atribut pelayanan terminal menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil analisis kuadran IPA diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap penting oleh penumpang yaitu: Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif, ruang boarding, fasilitas keamanan, ruang anak-anak, ruang ibu hamil, fasilitas kesehatan, papan perambuan dan indikator pengendapan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis QFD (*Quality Function Defelopment*) untuk mendapatkan solusi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal. Analisa QFD (*Quality Function Defelopment*) terhadap atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I IPA menghasilkan prioritas penanganan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja atribut pelayanan tersebut. Prioritas yang dapat dilakukan adalah: mendesain atau membuat ulang ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif pada terminal, mendesain ulang ruang boarding sehingga tidak ada antrian, fasilitas keamanan tidak ada pada lokasi, ruang anak-anak juga tidak, ketersediaan ruang pada ibu hamil atau menyusui, fasilitas kesehatan tidak ada sehingga harus di perhatikan, papan perambuan belum di atur secara baik dan tempat pengendapan belum ada sehingga di perhatikan.

Dari hasil analisis regresi linier berganda terhadap atribut pelayanan pada kuadran I IPA yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan/kepuasan penumpang, diperoleh model yaitu $Y = 2,302 + 2,020X + (-2.352X_6) + 1.506X_8$

4.3.1 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menggunakan metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*), IPA (*Importance Performance Analysis*) dan QFD (*Quality Function Defelopment*) terhadap atribut pelayanan terminal Oebobo didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal yaitu: Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif, ruang boarding, fasilitas keamanan, ruang anak-anak, ruang ibu hamiil, fasilitas kesehatan, papan perambuan dan indikator pengendapan.

Sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal Oebobo maka perlu dilakukan rekomendasi perbaikan terhadap atribut pelayanan terminal Oebobo. Adapun rekomendasi yang didapatkan adalah sebagai berikut: mendesain atau membuat ulang ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif pada terminal, mendesain ulang ruang boarding sehingga tidak ada antrian, fasilitas keamanan tidak ada pada lokasi, ruang anak-anak juga tidak, ketersediaan ruang pada ibu hamil atau menyusui, fasilitas kesehatan tidak ada sehingga harus di perhatikan, papan perambuan belum di atur secara baik dan tempat pengendapan belum ada sehingga di perhatikan.