

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN TRANSPORTASI BUS SLEEPER DI KOTAMADYA
YOGYAKARTA**



Oleh:

Nama Lengkap : Arya Gusti Raharja
NIM : 19313236
Program Studi : Ekonomi Pembangunan

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang dapat dikategorikan dalam tindakan plagiasi seperti dimaksud dalam buku pedoman penulisan skripsi Program Studi Ekonomi Pembangunan FBE UIL. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 19 September 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the word 'METERAI', and the word 'TEMPEL'. A serial number '382D5ANX056917127' is visible at the bottom of the stamp.

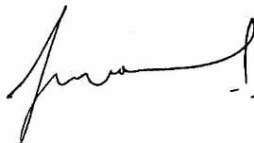
Arya Gusti Raharja

PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus
Sleeper Di Kota Madya Yogyakarta

Nama : Arya Gusti Raharja
Nomor Mahasiswa : 19313236
Program Studi : Ekonomi Pembangunan

Yogyakarta, 19 September 2025
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



Lak Lak Nazhat El Hasanah, SE. M.Si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
BUS SLEEPER DI KOTAMADYA YOGYAKARTA**

Disusun oleh : ARYA GUSTI RAHARJA

Nomor Mahasiswa : 19313236

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Senin, 03 November 2025

Penguji/Pembimbing Skripsi : Lak lak Nazhat El Hasanah, SE.,M.Si.

Penguji : Dra. Indah Susantun, M.Si.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan ridho, kekuatan, serta kemampuan pada penulis untuk menyusun Tugas Akhir ini dengan judul: Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta. Penelitian ini disusun sesuai dengan kurikulum yang berlaku di lingkungan Program Studi Ekonomi Pembangunan dan merupakan salah satu bentuk hasil pemecahan permasalahan dalam bidang Ekonomi guna melengkapi perolehan gelar jenjang studi strata satu (S1) Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan penelitian ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Saha8budin Sidiq, MA. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Lak Lak Nazhat El Hasanah, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing, memberikan solusi, saran, dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir.
4. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, yang telah mengajarkan ilmu dan wawasan yang tidak ternilai, hingga penulis menyelesaikan studi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Prodi Ekonomi Pembangunan Universitas Islam Indonesia.
5. Keluarga yang telah memberikan motivasi, inspirasi, dan selalu membantu untuk perjalanan kuliah penulis.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih kurang dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang

bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Akhir kata semoga Laporan ini dapat digunakan sebagai mana mestinya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran, wawasan, dan ilmu yang baru bagi semua pihak serta khususnya bagi penulis sendiri.

Wassalumu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, September 2025

Arya Gusti Raharja

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Sleeper Di Kota Madya Yogyakarta yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap jasa pelayanan Bus Sleeper di Kota Yogyakarta dengan mengacu pada lima dimensi kualitas layanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan populasi berupa masyarakat atau penumpang Bus Sleeper Jogja. Sampel sebanyak 100 responden dipilih menggunakan teknik Probability Sampling dengan metode Cluster Stratified Simple. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan. Analisis dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), serta pemetaan menggunakan Diagram Kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan masyarakat. Variabel tangible dan empathy memperoleh penilaian kinerja yang cukup baik hingga sangat baik, sedangkan reliability dan responsiveness masih perlu mendapat perhatian lebih karena kinerjanya kurang memuaskan. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa Bus Sleeper Jogja.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, Bus Sleeper Jogja

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4. Sistematika Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
2.1. Kajian Pustaka	11
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Transportasi	14
2.2.2. Layanan	17
2.2.3. Pengertian Kepuasan	22
2.2.4. Pengertian Kepuasan Masyarakat	23
2.2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	24
2.2.6. Metode Pengukuran Kepuasan	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.3. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	31
3.4. Definisi Variabel Operasional	32
3.5. Metode Analisis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.2. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi kini memiliki peran yang krusial dalam menunjang kehidupan masyarakat di Indonesia. Menurut Samsir (2012), urgensi transportasi dipengaruhi oleh sejumlah faktor, salah satu faktor yang memengaruhi adalah karakteristik geografis Indonesia yang berupa gugusan ribuan pulau, baik berukuran besar maupun kecil. Di samping itu, keberadaan wilayah perairan yang luas, meliputi laut, sungai, dan danau, memberikan kemungkinan bagi kegiatan transportasi untuk dilakukan melalui jalur darat, laut, maupun udara guna mencapai berbagai wilayah di seluruh penjuru Indonesia.

Transportasi juga menjadi elemen vital dalam mendukung kesuksesan pembangunan, terutama dalam mendorong aktivitas ekonomi masyarakat. Sistem transportasi dirancang untuk meningkatkan layanan mobilitas penduduk serta distribusi sumber daya lainnya yang berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan sosial, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan (Kemenhub, 2018).

Secara keseluruhan, transportasi memiliki peran yang signifikan dalam dua aspek utama, yakni pembangunan di bidang ekonomi dan pembangunan di luar aspek ekonomi. Secara ekonomis, tujuan yang ingin dicapai meliputi peningkatan pendapatan negara, penguatan industri nasional, serta penyediaan dan keberlanjutan lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Seiring dengan tujuan

di bidang ekonomi, transportasi juga memiliki peran non-ekonomis, antara lain dalam memperkuat integrasi nasional dan turut menunjang stabilitas pertahanan dan keamanan negara (Samsir, 2012).

Keberadaan sistem transportasi memegang peranan strategis dalam menunjang keberhasilan pembangunan, karena menjadi fondasi utama bagi berjalannya dinamika politik, ekonomi, sosial, budaya, serta sistem ketahanan dan keamanan nasional. Suatu jaringan transportasi yang ideal seharusnya dinilai berdasarkan tingkat efisiensinya, yang mencakup berbagai aspek seperti keselamatan, keterjangkauan, integrasi antar moda, kapasitas layanan yang memadai, ketertiban, kelancaran, kecepatan, kemudahan akses, ketepatan waktu, kenyamanan, biaya yang terjangkau, keteraturan, keamanan, serta kontribusi terhadap pengurangan emisi. Dari sisi efisiensi sosial, sistem transportasi yang terintegrasi juga harus mampu mengurangi beban masyarakat dan meningkatkan efektivitas mobilitas.

Oleh karena itu, pengembangan sektor transportasi menjadi krusial dalam mendukung dinamika pembangunan nasional, sebab transportasi berfungsi sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi dan kemajuan daerah. Lebih dari itu, transportasi memegang peran strategis dalam mempertahankan integritas wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Dalam kerangka pelayanan publik, sistem transportasi yang meliputi moda darat, laut, dan udara dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, baik dalam lingkup nasional maupun global.

Pembangunan transportasi juga perlu berlandaskan pada prinsip pembangunan berkelanjutan, yang mencakup pandangan jangka panjang, pendekatan yang menyeluruh, serta memperhatikan aspek lingkungan. Perencanaan jangka pendek sebaiknya tetap diarahkan oleh visi jangka panjang agar tidak menyimpang dari tujuan utama pembangunan.

Pesatnya pembangunan di Indonesia berdampak pada meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor. Kemajuan ini juga memicu peningkatan aktivitas masyarakat, yang secara langsung berpengaruh terhadap meningkatnya kebutuhan dan penggunaan transportasi umum. Kenaikan permintaan ini tentu berdampak pada kualitas layanan transportasi publik. Di antara moda transportasi darat, bus masih menjadi pilihan utama masyarakat karena menawarkan rute yang beragam serta tarif yang relatif lebih terjangkau dibandingkan moda transportasi darat lainnya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Pasal 5 Ayat (3), dijelaskan klasifikasi berbagai jenis kendaraan bermotor, termasuk kategori bus beserta karakteristik teknisnya. Jenis bus yang diatur dalam regulasi tersebut meliputi bus kecil, bus sedang, bus besar, bus maxi, bus gandeng, bus belakang, serta bus bertingkat. Selain itu, peraturan ini juga menetapkan secara rinci ketentuan teknis terkait Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB), Jumlah Berat Kombinasi yang Diperbolehkan (JBKB), serta batas maksimal dimensi kendaraan, seperti panjang, lebar, dan tinggi, untuk setiap jenis bus yang dimaksud (Kompas, 2020).

Kendaraan bus di Indonesia sendiri dibuat oleh perusahaan karoseri untuk membangun body bus diatas chassis bus yang terpisah, yang dimaksudkan chassis dan body bus tersebut dibangun secara terpisah. Salah satu inovasi body bus yang dibuat oleh karoseri adalah body sleeper bus. Dimensi body bus sleeper tersebut sudah masuk dalam regulasi yang ditentukan pemerintah. Sehingga banyak perusahaan operator bus berminat untuk membeli bus tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan yang nyaman.

Setiap perusahaan berupaya memberikan fasilitas terbaik disertai pelayanan yang optimal agar konsumen merasa puas dan terdorong untuk menjadi pelanggan tetap. Kualitas layanan yang tinggi memiliki keterkaitan erat dan saling mendukung dengan tingkat kepuasan pelanggan (Rinaldi & Nanang Prayudyanto, 2021).

Pelayanan dan fasilitas transportasi bus yang ada di Indonesia saat ini ada lima kelas, yang dimana kelas tersebut adalah kelas Ekonomi dengan konfigurasi seat 2-3 dengan total seat 60, kelas eksekutif dengan konfigurasi seat 2-2 dengan total 40 seat yang dilengkapi dengan toilet serta fasilitas selimut, kelas eksekutif plus dengan konfigurasi seat 2-2 dengan total seat 32 seat yang dilengkapi dengan sandaran kaki, toilet, dan fasilitas bantal dan selimut. Kemudian ada kelas Super eksekutif dengan konfigurasi seat 1-2 dengan total seat 23 serta dilengkapi dengan seat yang lebih besar dari seat eksekutif lainnya, sandaran kaki, toilet, AVOD, dan juga memiliki fasilitas bantal dan selimut. Kelas terakhir ini merupakan inovasi terbaru yang belum

lama dikembangkan oleh karoseri diindonesia adalah Sleeper seat dengan konfigurasi seat 1-1, atas dan bawah dengan total seat 22 dilengkapi dengan toilet, ruangan pribadi, AVOD, dan juga fasilitas bantal, selimut.

Selain memberikan pelayanan dan fasilitas tersebut, terkadang ada perusahaan yang memberikan service tambahan yaitu snack dan makanan, untuk memanjakan penumpang guna memberikan pelayanan terbaik. Serta terkadang perusahaan memberikan souvenir kepada penumpangnya agar menimbulkan rasa ingin kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Tingkat kelas-kelas pelayanan bus diatas yang menarik diteliti ialah kelas Sleeper seat, dimana kelas tersebut adalah sebuah inovasi yang tercipta pada tahun 2021. inovasi ini memberikan dampak baru terhadap dunia transportasi bus. Awal mula keluarnya sleeper bus, banyak sekali perusahaan operator bus yang tertarik membeli sleeper bus untuk menambah koleksi pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Namun hingga saat ini perusahaan jasa operator bus masih belum banyak yang memiliki sleeper bus. Dikarenakan, masih kurangnya pengetahuan informasi tentang sleeper bus oleh masyarakat dan tingginya tarif perjalanan. Selain itu, ketepatan waktu yang bergantung dengan kondisi jalan dibandingkan dengan kereta yang memiliki ketepatan waktu meski tiket kereta lebih mahal. Sehingga, menjadi penyebab masih minimnya minat masyarakat menggunakan transportasi bus.

Diantara semua pelayanan dan fasilitas baik serta menarik yang diberikan operator bus kepada penumpang. Terdapat keluhan yang didapatkan oleh penumpang berupa ketepatan waktu, kenyamanan, kualitas rasa

makanan, kualitas sdm karyawan perusahaan, perawatan bus dan fasilitas lain yang mungkin tidak sebanding dengan harga tarif bus sleeper. Di lain pihak, sebagian besar masyarakat masih belum mengenal bus sleeper dan lebih memilih menggunakan kereta api dibandingkan bus sleeper. Dimana, kereta api sendiri mempunyai tarif dengan kelas tertinggi yaitu Luxury Class untuk Yogyakarta - Jakarta yaitu mulai 1.200.000 rupiah sampai 1.720.000 rupiah dan untuk kelas eksekutif mulai diharga 555.000 rupiah sampai 650.000 rupiah belum termasuk service makan. Sedangkan bus sleeper sendiri di rute Yogyakarta – Jakarta mulai diharga 270.000 rupiah sampai 525.000 rupiah dan sudah termasuk service makan dan juga snack.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan komitmen Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta dan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika (Dishubkominfo) DIY. Indikator ini juga berfungsi sebagai alat evaluasi dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta. Agar dapat mengetahui sejauh mana masyarakat Yogyakarta khususnya merasa puas, pihak pengelola Bus Sleeper perlu melakukan pengukuran kepuasan melalui metode survei atau penyebaran kuesioner. Temuan dari wawancara yang dilaksanakan pada 25 Agustus 2024 dengan perwakilan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) DIY mengungkapkan bahwa hingga saat ini, baik pihak dinas terkait maupun pengelola Bus Sleeper Jogja belum pernah melakukan survei formal melalui penyebaran angket untuk mengetahui tingkat kepuasan

masyarakat. Akibatnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan Bus Sleeper di wilayah Kotamadya Yogyakarta belum dapat diukur secara objektif.

Latar belakang yang telah dijelaskan menjadi dasar penetapan judul penelitian berikut: “Tingkat Kepuasan masyarakat Terhadap Perkembangan kualitas Pelayanan Transportasi Bus sleeper di Kotamadya Yogyakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini mengangkat permasalahan utama sebagai berikut: Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan transportasi Bus sleeper Jogja?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap jasa pelayanan Bus Sleeper Jogja, dengan hasil yang dinyatakan dalam persentase.

2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan muncul manfaat yang bersifat teoritis dan praktis, yakni:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber untuk memperdalam dan mengembangkan pemahaman terkait teori pelayanan prima dan kepuasan masyarakat, sekaligus memberikan kontribusi serta memperluas wawasan bagi peneliti berikutnya dalam bidang kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Bus Sleeper

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak Bus Sleeper agar dapat meningkatkan mutu pelayanan serta kinerja mereka dalam melayani pelanggan secara lebih optimal.

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini berfungsi sebagai sumber pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang memperdalam pemahaman mengenai permasalahan yang diteliti, khususnya terkait tingkat kepuasan masyarakat.

3) Bagi Universitas Islam Indonesia

Penelitian ini dapat menambah koleksi referensi dan bahan kajian yang berguna bagi mahasiswa Universitas Islam Indonesia dalam proses pembelajaran dan penelitian.

1.4. Sistematika Penelitian

Struktur penulisan dalam laporan tugas akhir ini disusun dengan urutan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian, dan juga penjelasan mengenai sistematika penulisan laporan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dijelaskan berbagai teori yang menjadi dasar dalam membahas dan menyelesaikan permasalahan yang dikaji dalam penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini memuat penjabaran mengenai metode atau pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun tugas akhir ini.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan data hasil penelitian yang telah dikumpulkan dan analisisnya. Selain itu, juga diuraikan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan bus sleeper di wilayah Kotamadya Yogyakarta.

BAB V. PENUTUP

Bab terakhir ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diberikan sebagai masukan bagi pihak terkait

guna melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan ke depannya.

12.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka

Menurut Ajidin (2022) dalam penelitiannya, pelayanan publik pada dasarnya merupakan penyediaan layanan terbaik kepada masyarakat sebagai tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Prioritas utama pemerintah saat ini adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Aparatur yang bertugas dalam pelayanan wajib menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip dan asas pelayanan publik agar layanan yang diberikan dapat optimal dan memuaskan masyarakat. Penilaian terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 14 Tahun 2017, yang berisi pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang mengukur kepuasan dan kesesuaian layanan berdasarkan beberapa indikator, meliputi aspek-aspek seperti kelengkapan persyaratan, alur atau tahapan pelayanan, kecepatan dalam proses pelayanan, kewajaran tarif, kecocokan hasil layanan, kemampuan dan sikap petugas, ketersediaan fasilitas penunjang, serta mekanisme penanganan pengaduan. DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi

memperoleh nilai IKM sebesar 3,32 atau 83,09% dengan kategori “Baik” (B), meskipun indikator kecepatan pelayanan dan kompetensi petugas masih menunjukkan hasil yang kurang optimal.

Penelitian yang dilakukan Nugraha (2016) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Ripcurl Kartika Plaza dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu bukti fisik (*tangible*) dengan kontribusi varian sebesar 38,529%, keandalan (*reliability*) sebesar 21,662%, empati (*empathy*) sebesar 16,946%, ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 13,997%, dan jaminan (*assurance*) sebesar 8,866%. Di antara kelima faktor tersebut, bukti fisik (*tangible*) merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan, ditunjukkan oleh nilai varian rotasi varimax tertinggi, yaitu 38,529%.

Selanjutnya, penelitian Navarin Karim (2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik memberikan dampak positif yang berarti terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, kualitas layanan elektronik (e-services) juga berkontribusi positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kualitas pelayanan publik dan kualitas e-services memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintah Kota Jambi.

Berdasarkan berbagai kajian penelitian terdahulu tersebut diatas, berikut maka penulis menyajikan rangkuman secara singkat dalam tabel berikut:

Keterangan (Judul, Nama, Metode Penelitian)	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Analisis Kepuasan Masyarakat	Hasil studi	Mengumpulkan data	Analisa data terdiri dari uji

<p>Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi Navarin Karim, Hendriyaldi, Wahyu Rohayati</p> <p>Metode Penelitian: <i>Probability Plot</i> dan <i>Varians Inflation Factor</i> (VIF)</p>	<p>mengungkapkan bahwa terdapat dampak positif yang signifikan dari pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, adanya pengaruh positif yang signifikan dari kualitas <i>e-services</i> terhadap kepuasan masyarakat, serta adanya pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan publik dan kualitas <i>e-services</i> terhadap kepuasan masyarakat dengan pemerintah Kota Jambi.</p>	<p>dengan teknik yang sama yaitu metode kuisioner, serta pengukuran variabel menggunakan skala likert</p>	<p>normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, analisa regresi linieritas berganda, koefisien determinasi berganda, uji f, uji t. Lokasi penelitian berbeda</p>
<p>Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik – Gusriyal, Asep Ajidin</p>	<p>Nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dengan predikat B dan tingkat</p>	<p>Pengumpulan sampel sama kuisioner. teknik pengukuran sama</p>	<p>Lokasi penelitian berbeda, jumlah responden lebih banyak yaitu 262 responden</p>

	kesesuaian pelayanan yang rendah	menggunkan skala likert	
Faktor-faktor Yang Memperngaruhi Kepuasan Pelayanan Di Ripcurl Kartika Plaza – Putu Ari Nugraha	Hasil penelitian menunjukkan faktor pengaruh kepuasan pelayanan Ripcurl Krtika Plaza yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelaynan adalah bukti fisik (tangible) dengan varimax rotation 38,529%	Sumber data sama yaitu terjun langsung ke lokasi untuk mendapatkan informasi, jumlah sampel 100 orang	Lokasi penelitian yang berbeda, Penelitian menggunakan rancangan penelitian faktorial

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Transportasi

Transportasi dapat dipahami sebagai proses pemindahan, penggerakan, atau pengangkutan suatu objek dari satu lokasi ke lokasi lain, di mana objek tersebut menjadi lebih berguna atau memiliki manfaat untuk tujuan tertentu. Dalam pengertian lain, transportasi adalah usaha untuk memindahkan alat tertentu. Oleh karena itu, transportasi mencakup beberapa dimensi, yaitu

lokasi asal dan tujuan, alat atau teknologi yang digunakan, serta tujuan tertentu dari pemindahan tersebut (Miro, 1997).

Sistem transportasi terbagi ke dalam sejumlah subsistem makro, antara lain:

1. Sistem kegiatan
2. Sistem jaringan prasarana transportasi
3. Sistem pergerakan lalu lintas
4. Sistem kelembagaan

Keempat subsistem ini berinteraksi secara dinamis dan bersama-sama membentuk keseluruhan sistem transportasi. Interaksi antara sistem kegiatan dan sistem jaringan menciptakan pergerakan manusia maupun barang yang diwujudkan melalui aktivitas kendaraan. Perubahan dalam sistem kegiatan dapat memengaruhi sistem jaringan melalui perubahan tingkat pelayanan pada sistem transportasi. Sebaliknya, modifikasi pada sistem jaringan turut berdampak pada sistem kegiatan dengan meningkatkan mobilitas dan aksesibilitas yang disediakan oleh sistem transportasi tersebut. Sistem pergerakan berperan krusial dalam mengelola kelancaran mobilitas, yang pada akhirnya memengaruhi sistem jaringan kegiatan. Masing-masing dari ketiga sistem tersebut saling terkait dan saling memengaruhi.

Transportasi juga memiliki jangkauan pelayanan, yaitu batas geografis di mana pelayanan transportasi diberikan kepada penggunaanya, yang ditentukan oleh lokasi asal dan tujuan (Tamin, 1997).

Sistem transportasi merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berperan dan mendukung dalam proses penyelenggaraan transportasi. Menurut Morlok (1991), elemen-elemen yang membentuk sistem transportasi mencakup:

1. Manusia dan barang sebagai objek yang diangkut,
2. Kendaraan dan kontainer yang berfungsi sebagai alat angkut,
3. Infrastruktur berupa jalan atau lintasan tempat kendaraan bergerak,
4. Terminal sebagai titik transfer,
5. Sistem pengoperasian yang mengatur keseluruhan proses transportasi.

Sementara itu, Khisty dan Lall (2003) mengidentifikasi empat komponen utama dalam sistem transportasi, yaitu:

1. Sarana perhubungan (link), yaitu jaringan penghubung antara dua atau lebih lokasi, termasuk jalan raya, jalur kereta, jalur laut, udara, maupun pipa.
2. Kendaraan, yaitu media transportasi yang memungkinkan pergerakan manusia dan barang antar lokasi, menggunakan kendaraan seperti mobil, bus, kapal, atau pesawat.
3. Terminal, yang berfungsi sebagai titik awal maupun tujuan akhir perjalanan, seperti garasi, area parkir, pelabuhan bongkar muat, atau bandara.
4. Manajemen dan tenaga kerja, yakni personel yang bertugas dalam pembangunan, pengoperasian, pengelolaan, dan pemeliharaan seluruh elemen transportasi, termasuk sarana, kendaraan, dan terminal.

2.2.2. Layanan

Menurut Kotler (1999), Layanan adalah suatu bentuk tindakan atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu benda. Pelayanan tersebut dapat berhubungan maupun tidak berhubungan dengan produk fisik. Pelayanan menjadi faktor utama dalam keberhasilan berbagai usaha di sektor jasa. Peran layanan menjadi semakin penting dan menentukan, terutama ketika persaingan dalam sektor jasa tersebut sangat ketat dalam upaya menarik dan mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, dalam situasi persaingan yang intens, setiap perusahaan dituntut untuk memberikan layanan berkualitas guna menjaga loyalitas pelanggan yang telah ada.

Secara umum, layanan atau pelayanan menurut Purwadarminta (1996) diartikan sebagai upaya menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh pihak lain. Sementara itu, Tjiptono (2004) mendefinisikan layanan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan setelah mereka melakukan pembelian produk mereka. Dalam perkembangannya, makna layanan tidak lagi terbatas pada aspek distribusi fisik semata, melainkan telah meluas mencakup berbagai bentuk kegiatan usaha yang beragam dan menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat modern.

Menilai kualitas pelayanan publik merupakan suatu tantangan tersendiri, khususnya pada layanan yang bersifat jasa atau administratif. Meski demikian, kualitas pelayanan publik saat ini menjadi fokus utama di banyak negara demokratis, termasuk Indonesia, karena pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan atau kegagalan sebuah negara. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, para peneliti sering mengacu pada berbagai definisi kualitas pelayanan dari para ahli (Hardiyansyah, 2011).

Brady dan Conin dalam Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai perbandingan antara layanan yang benar-benar diterima dengan harapan terhadap layanan tersebut. Sementara itu, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011), kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual yang mereka peroleh. Seperti telah diuraikan sebelumnya, dalam suatu organisasi, baik yang bergerak di bidang bisnis maupun lembaga penyelenggara layanan publik, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja organisasi tersebut.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah telah mengatur asas, prinsip, dan standar pelayanan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tujuan

utama dari upaya tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan peneliti, prinsip dan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah kerap kali sulit diterapkan secara efektif sebagai instrumen pengukuran kualitas pelayanan publik. Hal ini karena dalam penelitian kuantitatif diperlukan konsep yang jelas sebagai dasar untuk menghasilkan pengukuran yang konkret dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Dengan demikian, untuk menilai kualitas pelayanan publik, peneliti mengacu pada teori yang dikembangkan oleh Parasuraman bersama timnya.

Penilaian terhadap sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak semata-mata ditentukan oleh pihak pemerintah, tetapi juga melibatkan peran serta masyarakat. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Barata (dalam Hardiyansyah, 2011), pembahasan mengenai kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada penilaian dari pihak penyedia layanan, melainkan lebih ditentukan oleh pihak penerima layanan. Hal ini karena merekalah yang merasakan langsung pelayanan tersebut, sehingga mereka mampu menilai kualitasnya berdasarkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi dalam memperoleh kepuasan.

Sementara itu, menurut Parasuraman dan rekan-rekannya (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005), terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut mencakup:

- a. Reliabilitas (*Reliability*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c. Empati (*Emphaty*)
- d. Bukti Fisik (*Tangibles*)
- e. Asuransi (*Ansurance*)

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua aspek utama, terdiri atas ekspektasi pelanggan sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah mengalami layanan tersebut. Kedua aspek tersebut dibentuk oleh berbagai dimensi kualitas layanan, yang mencakup sepuluh dimensi utama, yaitu:

“(1) tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) competence. Possession of required skill and knowledge to perform service; (5) courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel; (6) credibility. Trustworthiness, beliwvability, honesty of the service provider; (7) feel secure. Freedom from danger, risk, or doubt; (8) access. Approachable and easy of contact; (9) communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand; and (10) understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs”.

Definisi tersebut mengindikasikan bahwa evaluasi terhadap kualitas pelayanan melibatkan sepuluh dimensi utama. Dimensi pertama adalah *tangible* (berwujud), yang mencakup aspek-aspek seperti kondisi sarana fisik, peralatan, kualitas sumber daya manusia, serta media komunikasi yang digunakan. Dimensi kedua adalah *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menyampaikan layanan secara tepat dan tetap sesuai

dengan komitmen yang telah disampaikan. Ketiga, *responsiveness* (ketanggapan), mencerminkan kesediaan serta kepedulian dalam membantu pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Keempat, *competence* (kompetensi), yakni tuntutan akan pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam menyampaikan pelayanan yang baik. Kelima, *courtesy* (keramahan), berkaitan dengan sikap bersahabat, sopan, dan kesediaan menjalin komunikasi pribadi dengan konsumen. Selanjutnya, *credibility* (dapat dipercaya), yaitu kejujuran dan integritas penyedia layanan dalam membangun kepercayaan publik. *Security* (rasa aman), menekankan bahwa Layanan harus diberikan tanpa risiko dan ancaman. *Access* (kemudahan akses), terkait kemudahan pelanggan dalam menghubungi atau menjangkau layanan. *Communication* (komunikasi), mencerminkan keinginan pemberi layanan untuk mendengarkan aspirasi dan memberikan informasi secara terbuka terhadap publik. Terakhir, memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan, yaitu usaha aktif dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Namun, Zeithaml dan rekan-rekannya (dalam Hardiyansyah, 2011) kemudian mengelompokkan sepuluh dimensi tersebut ke dalam lima dimensi utama dalam model Servqual (kualitas pelayanan), yaitu:

“(1) tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials; (2) reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers”.

Lembaga atau badan yang menjalankan fungsi pelayanan publik memiliki karakteristik akuntabilitas publik, di mana setiap warga negara berhak memberikan penilaian terhadap mutu layanan yang mereka peroleh. Menilai kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari peran masyarakat sebagai penerima layanan, maupun dari aparatur yang melaksanakannya. Penilaian atau evaluasi yang dilakukan oleh pengguna layanan menjadi komponen utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Selain itu, aspek penting lainnya adalah sejauh mana pelayanan tersebut dapat dipahami dan dikenali oleh pengguna, baik sebelum, selama, maupun setelah proses pelayanan berlangsung.

Dasar penilaian terhadap mutu pelayanan bersifat dinamis dan dapat berbeda dari waktu ke waktu. Pelayanan yang saat ini dianggap berkualitas belum tentu tetap dipandang demikian di masa mendatang. Oleh karena itu, mencapai kesepakatan bersama tentang definisi kualitas menjadi hal yang tidak mudah.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas dapat dipahami sebagai kumpulan sifat atau ciri khas dari suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, yang menentukan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas sering diartikan sebagai segala hal yang dapat memuaskan pelanggan atau sesuai dengan standar dan kebutuhan yang ditetapkan.

2.2.3. Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan secara sederhana adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan sesuatu yang dianggap

memadai. Sementara itu, menurut Wijayanti (2017), menyatakan kepuasan adalah kondisi ketika seseorang membandingkan hasil yang diterima dari produk atau layanan dengan harapan yang sebelumnya dimilikinya. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan pencapaian pemenuhan kualitas produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi individu.

2.2.4. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Rezha (2013) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah elemen yang sangat vital bagi pihak yang menyelenggarakan layanan publik. Hal ini disebabkan karena tingkat kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan. Meskipun sering dianggap serupa dengan kepuasan pelanggan atau konsumen, sebenarnya keduanya berbeda dalam hal siapa penyedia layanan serta tujuan dari pemberian layanan itu sendiri.

Atmaja (2018) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan puas atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja suatu layanan dengan harapan yang dimilikinya. Sementara itu, Suryati (2015) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat pemenuhan atau kesesuaian kinerja produk atau jasa terhadap ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Kotler, yang dikutip oleh Kasmir (2017), kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi pengguna terhadap produk atau jasa setelah dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelum penggunaan.

Berdasarkan uraian dari para ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat mencerminkan reaksi emosional atau persepsi mereka terhadap layanan yang dirasakan sesuai atau tidak dengan harapan yang dimiliki. Dalam konteks layanan publik, tingkat kepuasan ini biasanya dinilai dari keseluruhan pengalaman masyarakat terhadap institusi penyedia layanan tersebut.

2.2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Tjiptono dalam Suryati (2015), kepuasan dapat diukur melalui delapan indikator utama, yaitu:

1. Kinerja (*performance*): fungsi utama dari produk utama.
2. Fitur tambahan (*features*): kelebihan atau keunikan yang ditawarkan.
3. Keandalan (*reliability*): kemampuan produk untuk bekerja secara konsisten.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi: sejauh mana produk sesuai dengan standar yang ditentukan.
5. Daya tahan (*durability*): lamanya produk dapat digunakan.
6. Kemudahan layanan (*serviceability*): mudah tidaknya produk diperbaiki.
7. Estetika: tampilan dan daya tarik visual produk.
8. Kualitas persepsian (*perceived quality*): kualitas yang dirasakan oleh pengguna.

Menurut Wijayanti (2017), faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mencakup:

1. Kebutuhan individu yang berbeda-beda,

2. Ekspektasi tersembunyi,
3. Tipe pelanggan khusus,
4. Sentuhan emosional, serta
5. Zona toleransi, yang dipengaruhi oleh informasi dari berbagai sumber, seperti:

a. *Word of mouth* (dari mulut ke mulut)

Pengaruh dari opini atau pengalaman pelanggan lain yang sudah mencoba produk atau layanan.

b. Kebutuhan pribadi

Harapan konsumen didasarkan pada kebutuhan individual yang tidak sama antara satu dan lainnya.

c. Pengalaman sebelumnya

Pengalaman masa lalu sangat menentukan harapan seseorang terhadap layanan yang akan diterima.

d. Komunikasi eksternal

Promosi atau penyuluhan yang diterima konsumen dapat membentuk ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan.

Kasmir (2017) menambahkan beberapa faktor yang juga memengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Kualitas pelayanan

Pelayanan yang cepat, ramah, dan sopan dari seluruh lapisan karyawan.

2. Interaksi yang baik

Adanya hubungan akrab antara pelanggan dan penyedia layanan.

3. Harga yang kompetitif

Untuk lembaga keuangan, ini mencakup bunga, bagi hasil, dan biaya administrasi. Sementara untuk non-keuangan, ini merujuk pada harga jual produk.

4. Lokasi yang nyaman dan aman

Tempat interaksi pelanggan dengan perusahaan harus nyaman dan tidak menimbulkan kekhawatiran.

5. Akses mudah terhadap produk

Produk harus tersedia dan mudah diperoleh tanpa prosedur yang rumit.

6. Penanganan keluhan

Setiap keluhan harus ditanggapi secara cepat dan tepat, karena menunjukkan adanya kekurangan pelayanan.

7. Kelengkapan produk

Produk yang ditawarkan harus lengkap dan bermanfaat sesuai kebutuhan pelanggan.

8. Layanan purna jual

Perusahaan perlu tetap memperhatikan pelanggan setelah transaksi, misalnya melalui garansi atau dukungan teknis.

9. Faktor tambahan lainnya

Meski semua upaya telah dilakukan, kesalahan tetap bisa terjadi. Namun, bila karyawan menjalankan tanggung jawabnya dengan baik, maka potensi masalah bisa diminimalkan.

2.2.6. Metode Pengukuran Kepuasan

Berdasarkan Kotler yang dikutip dalam Kasmir (2017), terdapat empat metode utama dalam mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem pengaduan dan saran

Menghitung jumlah keluhan yang diterima dalam periode tertentu sebagai indikator kualitas layanan. Pelanggan dapat menyampaikan keluhannya melalui kotak saran atau langsung kepada petugas.

2. Survei kepuasan pelanggan

Survei dilakukan secara rutin melalui wawancara atau kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan dan area yang perlu diperbaiki.

3. Konsumen misterius (mystery shopper)

Seseorang berpura-pura menjadi pelanggan untuk menilai pelayanan secara langsung, memberikan informasi yang objektif.

4. Analisis mantan pelanggan

Menelusuri alasan mengapa pelanggan tidak lagi menggunakan layanan perusahaan, guna perbaikan ke depan.

Menurut Richard dalam Kasmir (2017), pengukuran juga dapat dilakukan dengan:

1. Mengkaji persepsi pelanggan

Menanyakan langsung pendapat pelanggan melalui wawancara atau kuesioner tentang layanan yang mereka terima.

2. Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan

Mengetahui secara detail apa yang diinginkan pelanggan untuk menyesuaikan produk atau layanan.

3. Menutup kesenjangan layanan

Mengevaluasi perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan ekspektasi pelanggan, serta segera memperbaikinya.

4. Evaluasi mutu layanan secara berkala

Secara rutin menilai apakah mutu layanan yang diberikan sudah sesuai harapan.

5. Mengaitkan peningkatan kinerja dengan keuntungan

Jika pendapatan meningkat, kemungkinan besar itu disebabkan oleh perbaikan pelayanan.

6. Merancang rencana tindakan ke depan

Melalui pengawasan rutin, manajemen bisa mengetahui celah kekurangan untuk dilakukan perbaikan.

7. Perbaikan berkelanjutan

Peningkatan kualitas layanan harus dilakukan terus-menerus agar perusahaan tetap kompetitif dan tidak kehilangan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan layanan publik yang diterima oleh masyarakat Yogyakarta.

3.2. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah serta karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dijadikan dasar penarikan kesimpulan. Berdasarkan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Bus Sleeper Jogja, maka populasi yang digunakan adalah masyarakat atau penumpang yang memakai layanan transportasi Bus Sleeper Jogja jumlah populasi ini tidak bisa dihitung secara pasti karena masyarakat yang naik kadang turun di salter tertentu dan kembali naik lagi hal ini tidak dibebankan biaya, dan bila ingin mendapat jumlah pasti dari populasinya peneliti harus meminta kepada dinas perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta yang mana informasi tersebut hanya berupa kapasitas maksimal.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu serta dianggap mampu mewakili keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, kriteria usia responden yang dijadikan sampel adalah minimal 13 tahun dan maksimal 65 tahun. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang, yang merupakan masyarakat atau penumpang yang menggunakan layanan Bus Sleeper Jogja selama pelaksanaan penelitian. Jumlah 100 didapat dari jumlah minimal sampel untuk penelitian deskriptif kuantitatif. Widiyanto (2008) mengatakan bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden dengan penentuan sampel. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representative karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel

3. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*, yaitu teknik di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang setara untuk dipilih menjadi bagian dari sampel (Sugiyono, 2013).

Peneliti memilih menggunakan metode *Cluster Stratified Simple* karena objek atau sumber data dalam penelitian ini memiliki cakupan yang luas. Teknik ini dianggap tepat untuk menentukan sampel dari populasi besar, seperti masyarakat dalam suatu wilayah kabupaten atau kota. Pengambilan sampel dilakukan secara bertahap, dimulai dari

wilayah yang lebih luas hingga mengerucut ke wilayah yang lebih kecil. Pengambilan sampel pertama penulis mengambil di salah satu PO. Tami Jaya setelah itu diperluas ke PO lain di Terminal Giwangan. Setelah wilayah terkecil ditentukan, barulah pemilihan sampel dilakukan secara acak dari keseluruhan populasi tersebut. Penelitian ini melibatkan 100 responden sebagai sampel, yang berasal dari penumpang atau masyarakat yang menggunakan layanan transportasi Bus Sleeper Jogja.

3.3. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

3.3.1. Data Primer

Dalam penelitian ini diperlukan data primer untuk mengetahui respon masyarakat terhadap menggunakan jasa Bus sleeper selama penelitian berlangsung. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui hasil pengisian kuesioner.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner secara langsung kepada responden yang telah ditentukan sebagai bagian dari sampel. Kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis yang telah dirancang oleh peneliti untuk dijawab oleh para responden (Sugiyono, 2013).

3.4. Definisi Variabel Operasional

Definisi operasional merupakan elemen dalam penelitian yang menjelaskan prosedur atau langkah-langkah dalam menetapkan cara untuk mengetahui nilai dari suatu variabel. Dengan demikian, definisi operasional variabel berfungsi sebagai panduan teknis yang digunakan untuk menentukan metode pengukuran terhadap variabel yang sedang diteliti (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 2006).

3.4.1. *Tangible* (X1) mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik, peralatan, serta media komunikasi. Indikatornya adalah

3.4.1.1. Kemudahan didapatnya

3.4.1.2. Perlengkapan dan peralatan yang lengkap

Untuk mengukur dimensi tangible dalam penelitian ini digunakan skala Likert, yaitu suatu alat ukur yang dirancang untuk menilai sejauh mana responden memberikan tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang mencerminkan dimensi tersebut. Penelitian ini menerapkan skala lima poin, dengan respon jawaban yang disusun sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat baik (SB) | = 5 |
| 2. Baik (B) | = 4 |
| 3. Cukup baik (CB) | = 3 |
| 4. Tidak baik (TB) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak baik (STB) | = 1 |

dan

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. Sangat penting (SP) | = 5 |
| 2. Penting (P) | = 4 |
| 3. Cukup penting (CP) | = 3 |
| 4. Tidak penting (TP) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak penting (STP) | = 1 |

Data yang diperoleh melalui skala Likert tersebut selanjutnya dimanfaatkan untuk menentukan tingkat atau peringkat pemahaman responden terhadap variabel yang diteliti.

3.4.2. *Reliability* (X2) menunjukkan konsistensi dan kecepatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan serta sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Indikatornya adalah:

3.4.2.1 Kejujuran

3.4.2.2 Kecepatan

3.4.2.3 Pelaksanaan pelayanan

Untuk mengukur dimensi *reliability* dalam penelitian ini digunakan skala Likert, yaitu suatu alat ukur yang dirancang untuk menilai sejauh mana responden memberikan tingkat persetujuan

terhadap pernyataan-pernyataan yang mencerminkan dimensi tersebut. Penelitian ini menerapkan skala lima poin, dengan respon jawaban yang disusun sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat baik (SB) | = 5 |
| 2. Baik (B) | = 4 |
| 3. Cukup baik (CB) | = 3 |
| 4. Tidak baik (TB) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak baik (STB) | = 1 |

dan

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. Sangat penting (SP) | = 5 |
| 2. Penting (P) | = 4 |
| 3. Cukup penting (CP) | = 3 |
| 4. Tidak penting (TP) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak penting (STP) | = 1 |

Data yang diperoleh melalui skala Likert tersebut selanjutnya dimanfaatkan untuk menentukan tingkat atau peringkat pemahaman responden terhadap variabel yang diteliti.

3.4.3. *Responsiveness* (X3) adalah kesanggupan dalam membantu masyarakat disertai dengan pelayanan yang cepat tanggap terhadap permintaan atau keluhan, indikatornya adalah :

3.4.3.1. Kecepatan tanggap

3.4.3.2. Pegawai terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Untuk mengukur dimensi responsiveness dalam penelitian ini digunakan skala Likert, yaitu suatu alat ukur yang dirancang untuk menilai sejauh mana responden memberikan tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang mencerminkan dimensi tersebut. Penelitian ini menerapkan skala lima poin, dengan respon jawaban yang disusun sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat baik (SB) | = 5 |
| 2. Baik (B) | = 4 |
| 3. Cukup baik (CB) | = 3 |
| 4. Tidak baik (TB) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak baik (STB) | = 1 |

dan

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. Sangat penting (SP) | = 5 |
| 2. Penting (P) | = 4 |
| 3. Cukup penting (CP) | = 3 |
| 4. Tidak penting (TP) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak penting (STP) | = 1 |

Data yang diperoleh melalui skala Likert tersebut selanjutnya dimanfaatkan untuk menentukan tingkat atau peringkat pemahaman responden terhadap variabel yang diteliti.

- 3.4.4. *Assurance* (X4) meliputi kompetensi, sikap sopan, dan keandalan staf dalam memberikan pelayanan yang aman, bebas dari risiko, dan menumbuhkan rasa percaya, indikatornya adalah :

3.4.4.1. Mampu berkomunikasi secara baik

3.4.4.2. Bertindak ramah dan sopan

3.4.4.3. Memberikan pelayanan yang maksimal

Untuk mengukur dimensi assurance dalam penelitian ini digunakan skala Likert, yaitu suatu alat ukur yang dirancang untuk menilai sejauh mana responden memberikan tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang mencerminkan dimensi tersebut. Penelitian ini menerapkan skala lima poin, dengan respon jawaban yang disusun sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat baik (SB) | = 5 |
| 2. Baik (B) | = 4 |
| 3. Cukup baik (CB) | = 3 |
| 4. Tidak baik (TB) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak baik (STB) | = 1 |

dan

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. Sangat penting (SP) | = 5 |
| 2. Penting (P) | = 4 |
| 3. Cukup penting (CP) | = 3 |
| 4. Tidak penting (TP) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak penting (STP) | = 1 |

Data yang diperoleh melalui skala Likert tersebut selanjutnya dimanfaatkan untuk menentukan tingkat atau peringkat pemahaman responden terhadap variabel yang diteliti.

3.4.5. *Emphaty* (X5) mencakup kemampuan untuk menjalin hubungan secara mudah, melakukan komunikasi yang efektif, serta menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap kebutuhan masyarakat. Indikator dalam dimensi ini meliputi:

3.4.5.1. Memberikan keterangan yang baik

3.4.5.2. Memberikan perhatian

Untuk mengukur dimensi *emphaty* dalam penelitian ini digunakan skala Likert, yaitu suatu alat ukur yang dirancang untuk menilai sejauh mana responden memberikan tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang mencerminkan dimensi tersebut. Penelitian ini menerapkan skala lima poin, dengan respon jawaban yang disusun sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat baik (SB) | = 5 |
| 2. Baik (B) | = 4 |
| 3. Cukup baik (CB) | = 3 |
| 4. Tidak baik (TB) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak baik (STB) | = 1 |

dan

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. Sangat penting (SP) | = 5 |
| 2. Penting (P) | = 4 |
| 3. Cukup penting (CP) | = 3 |
| 4. Tidak penting (TP) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak penting (STP) | = 1 |

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat baik (SB) | = 5 |
| 2. Baik (B) | = 4 |
| 3. Cukup baik (CB) | = 3 |
| 4. Tidak baik (TB) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak baik (STB) | = 1 |
- dan
- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. Sangat penting (SP) | = 5 |
| 2. Penting (P) | = 4 |
| 3. Cukup penting (CP) | = 3 |
| 4. Tidak penting (TP) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak penting (STP) | = 1 |

Data yang diperoleh melalui skala Likert tersebut selanjutnya dimanfaatkan untuk menentukan tingkat atau peringkat pemahaman responden terhadap variabel yang diteliti.

3.5. Metode Analisis

3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan bahwa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator pada setiap variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen, memiliki keabsahan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) sebagai instrumen pengumpulan data, maka dilakukan dua jenis pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Riduwan (2004), pengujian validitas instrumen dapat dilakukan melalui validitas konstruk (*construct validity*), yang salah satu caranya adalah dengan melibatkan pendapat para ahli (*expert judgment*). Setelah instrumen dikembangkan berdasarkan teori-teori yang relevan dan mencakup aspek-aspek yang hendak diukur, instrumen tersebut kemudian dikonsultasikan kepada para ahli untuk memperoleh masukan dan penilaian terhadap kelayakan item-item yang disusun.

Pengujian validitas konstruk dilakukan melalui analisis faktor dengan menghubungkan skor antar item dalam instrumen. Dalam pendekatan kuantitatif, validitas diukur melalui korelasi antara skor tiap item dan jumlah

total skor item. Perhitungan ini menggunakan rumus Pearson Product Moment (Riduwan, 2004).

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisiensi korelasi

X = Skor pertanyaan tiap nomor

Y = Skor total

n = Jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur menggambarkan ukuran ketercapaian hasil pengukuran yang dilakukan memakai alat tersebut bisa diandalkan. Ini tercermin dari tingkat keandalan skor yang muncul oleh subjek yang sama ketika pengukuran dilakukan dengan instrumen yang identik atau setara dalam kondisi yang berbeda (Suryabrata, 2000). Secara umum, reliabilitas menunjukkan sejauh mana variasi skor yang diperoleh mencerminkan perbedaan nyata pada atribut yang diukur.

Estimasi reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Alpha. Untuk mengetahui reliabilitas keseluruhan tes, digunakan rumus tertentu sebagaimana dijelaskan oleh Riduwan (2004):

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

3.5.2. Analisis Deskriptif

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Untuk menjawab rumusan masalah terkait tingkat kepuasan, digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) (John A. Martila and John C. James, 1977).

3.5.3. Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan

Perhitungan dilakukan berdasarkan nilai kepentingan dan nilai kinerja yang diperoleh, guna menentukan tingkat kesesuaian menurut responden. Tingkat kesesuaian kepuasan ini dihitung dengan membandingkan skor kinerja dan skor kepentingan yang dirasakan oleh masyarakat. Nilai kesesuaian tersebut akan menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yang diberi simbol X dan Y. Variabel X mencerminkan tingkat kinerja (*Performance*) yang memengaruhi kepuasan masyarakat, sementara variabel Y menunjukkan tingkat kepentingan (*Importance*) berdasarkan persepsi masyarakat. Apabila nilai X lebih besar atau sama dengan Y ($X \geq Y$), maka masyarakat dianggap merasa

puas terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, jika nilai X lebih kecil dari Y ($X < Y$), maka masyarakat dinilai belum merasa puas.

Analisis tingkat kesesuaian ini dilakukan dengan cara memetakan nilai kinerja pada sumbu horizontal (X) dan nilai kepentingan pada sumbu vertikal (Y). Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana: n = Jumlah responden

$\bar{X}_i$ = Skor rata-rata tingkat kinerja/pelaksanaan

$\bar{Y}_i$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan masyarakat

Rumus yang digunakan (Supranto, 1997) adalah:

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

Dimana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

$\bar{X}_i$ = Skor rata-rata penilaian kinerja

$\bar{Y}_i$ = Skor rata-rata penilaian kepentingan masyarakat

3.5.4. Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius adalah suatu bidang yang terbagi menjadi empat bagian oleh dua garis yang saling tegak lurus dan berpotongan di satu titik

$(\bar{X}, \bar{Y})$ dimana:

$\overline{\overline{X}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan masyarakat.

$\overline{\overline{Y}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan masyarakat.

Berdasarkan jumlah faktor yang dimiliki dalam kuesioner yang

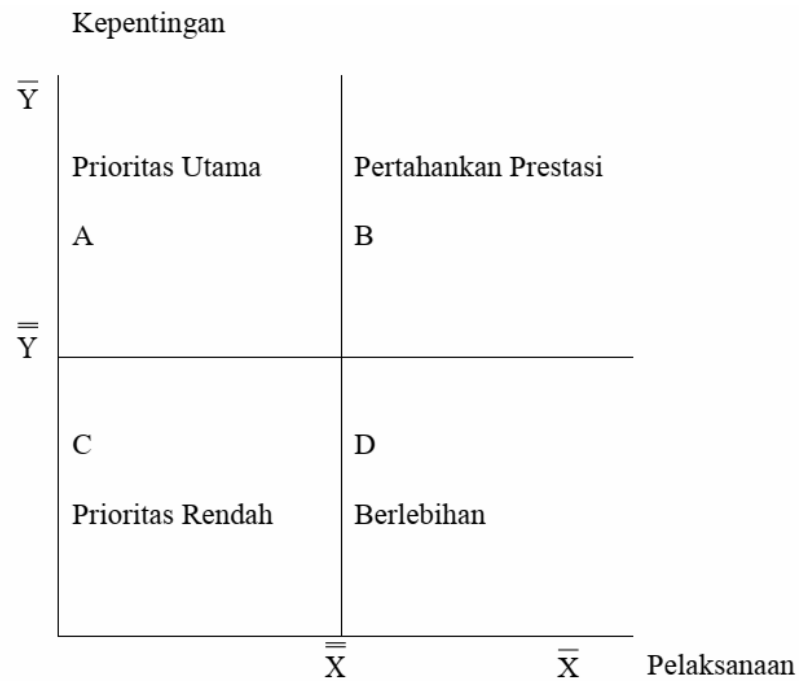
Dengan mempertimbangkan jumlah faktor yang terdapat dalam kuesioner yang telah dibagikan, selanjutnya dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^K \overline{X_i}}{K}$$

$$\overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^K \overline{Y_i}}{K}$$

Dimana: K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat

Setiap unsur tersebut akan dijabarkan tingkatannya dan diklasifikasikan ke dalam empat kuadran pada diagram Kartesius. Selain itu, analisis korelasi terhadap data kualitatif juga dapat dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel pendapatan, pendidikan, dan usia dengan tingkat kepuasan masyarakat.



Gambar 3.1
Diagram Kartesius

Keterangan:

- A. Merupakan atribut atau faktor yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, namun belum diimplementasikan oleh pihak manajemen sesuai harapan. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan atau rasa kecewa dari masyarakat.
- B. Menggambarkan unsur utama yang telah berhasil dipenuhi oleh instansi. Karena dianggap sangat penting dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi, maka perlu untuk terus dipertahankan.
- C. Merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang signifikan oleh masyarakat, dan pelaksanaannya oleh instansi pun berlangsung

secara biasa atau standar. Dengan kata lain, unsur ini dipandang kurang penting dan tingkat kepuasannya juga rendah.

- D. Mengacu pada faktor yang dianggap kurang penting oleh masyarakat, namun pelaksanaannya justru berlebihan. Meskipun menghasilkan kepuasan tinggi, namun aspek ini tidak terlalu dibutuhkan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 15.00 *for Windows*, dengan tujuan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian layak dinilai valid atau tidak. Validitas ditentukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) terhadap nilai kritis (r_{tabel}) yang diperoleh dari hasil pengolahan data.

Tabel 4.1
Uji Validitas Tangible

Variabel	No. Item	Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Tangible	1	0,581	0,361	Valid
	2	0,566	0,361	Valid
	3	0,602	0,361	Valid
	4	0,765	0,361	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Tahun 2025

Nilai koefisien korelasi dari keempat pernyataan dalam variabel tangible menunjukkan hasil yang melebihi nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel tangible dinyatakan valid.

Tabel 4.2
Uji Validitas Realiable

Variabel	No. Item	<i>Kooefisien Korelasi Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Realiable	1	0,536	0,361	Valid
	2	0,492	0,361	Valid
	3	0,780	0,361	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Tahun 2025

Nilai koefisien korelasi dari ketiga pernyataan dalam variabel reliable menunjukkan hasil yang melebihi nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel reliable dinyatakan valid.

Tabel 4.3
Uji Validitas Responsiveness

Variabel	No. Item	<i>Kooefisien Korelasi Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Responsiveness	1	0,432	0,361	Valid
	2	0,483	0,361	Valid
	3	0,604	0,361	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Tahun 2025

Nilai koefisien korelasi dari ketiga pernyataan dalam variabel responsiveness menunjukkan hasil yang melebihi nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel responsiveness dinyatakan valid.

Tabel 4.4
Uji Validitas Assurance

Variabel	No. Item	<i>Koefisien Korelasi Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Assurance	1	0,534	0,361	Valid
	2	0,585	0,361	Valid
	3	0,747	0,361	Valid
	4	0,586	0,361	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Tahun 2025

Nilai koefisien korelasi dari keempat pernyataan dalam variabel assurance menunjukkan hasil yang melebihi nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel assurance dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Uji Validitas Emphaty

Variabel	No. Item	<i>Koefisien Korelasi Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Emphaty	1	0,663	0,361	Valid
	2	0,822	0,361	Valid
	3	0,828	0,361	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Tahun 2025

Nilai koefisien korelasi dari ketiga pernyataan dalam variabel emphaty menunjukkan hasil yang melebihi nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel emphaty dinyatakan valid.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS versi 15.0 for Windows, yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang diberikan kepada responden dapat dianggap valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien α (r hitung) dengan nilai r tabel sebagai nilai kritis, dan hasilnya kemudian disajikan dalam laporan.

Tabel 4.6
Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Ketentuan nilai Alpha	Keterangan
Tangible	0,880	0,5	Reliabel
Realiable	0,797	0,5	Reliabel
Responsiveness	0,689	0,5	Reliabel
Assurance	0,761	0,5	Reliabel
Emphaty	0,807	0,5	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah Tahun 2025

Pernyataan pada setiap variabel dinyatakan reliabel, yang berarti instrumen tersebut mampu menghasilkan data yang konsisten jika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama.

4.1.3. Deskriptif Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel berikut menyajikan hasil penelitian yang melibatkan dua kelompok responden, yaitu laki-laki dan perempuan, dengan total keseluruhan sebanyak 100 responden.

Tabel 4.7

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	%
Laki-laki	90	90
Perempuan	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2025

Sebanyak 100 responden telah diteliti, dan perempuan mendominasi jumlah responden dengan persentase sebesar 60%, sedangkan sisanya, yaitu 40%, merupakan responden laki-laki sebagaimana terlihat pada Tabel 4.7.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.8

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 40	78	78
2	≥ 41	22	22
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2025

Sebanyak 100 responden telah diteliti, dan responden dengan usia kurang dari 40 tahun mendominasi jumlah responden dengan persentase sebesar 78% karena usia ini sangat produktif, sedangkan sisanya, yaitu 22%, merupakan responden dengan usia lebih dari 41 tahun sebagaimana terlihat pada Tabel 4.8.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 4.9

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	$\leq \text{Rp. 2.000.000}$	55	55
2	$\geq \text{Rp. 2.000.000}$	45	45
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2025

Sebanyak 100 responden telah diteliti, dan responden dengan penghasilan kurang dari dua juta rupiah mendominasi jumlah responden dengan persentase sebesar 55% hal ini karena rata rata penghasilan pekerja di

Yogyakarta adalah Rp. 2.000.000,- sedangkan sisanya, yaitu 45%, merupakan responden dengan penghasilan lebih dari dua juta rupiah sebagaimana terlihat pada Tabel 4.9.

4.1.4. Analisis Deskriptif

a. Deskriptif Variabel Kinerja

1) *Tangible*

Tabel Tabel 4.10
Deskriptif Variabel *Tangible*

No.	<i>Tangible</i>	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	0	21	29	31	19
2.	Penataan sarana dan prasarana sangat baik	0	18	56	19	7
3.	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	0	4	13	46	39
4.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan/pegawai)	0	0	22	24	54

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab kebersihan, kerapian, dan kenyamanan baik (31%), penataan sarana dan prasarana cukup baik (56%), kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai baik (46%), kerapian dan kebersihan sangat baik (54%). Jadi indikator variabel *tangible* didominasi oleh penataan sarana dan prasarana dengan kriteria cukup baik.

2) *Reliable*

Tabel Tabel 4.11
Deskriptif Variabel Reliable

No.	Reliable	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Prosedur pembuatan sarana dan prasarana dilakukan dengan cepat dan tepat	0	0	41	36	23
2.	Pelayanan petugas dapat dilakukan dengan cepat dan tepat	0	0	25	45	30
3.	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	0	0	27	28	45

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab prosedur pembuatan sarana dan prasarana dilakukan dengan cepat dan tepat cukup baik (41%), pelayanan petugas dapat dilakukan dengan cepat dan baik (45%), Jadwal pelayanan masyarakat dijalankan dengan tepat sangat baik (45%). Jadi indikator variabel *Reliable* didominasi oleh pelayanan petugas dapat dilakukan dengan cepat dan baik, Jadwal pelayanan masyarakat dijalankan dengan tepat sangat baik.

3) *Responsiveness*

Tabel Tabel 4.12
Deskriptif Variabel Responsiveness

No.	<i>Responsiveness</i>	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Kemampuan pegawai sumber daya ini cepat tanggap dalam penyelesaian keluhan masyarakat	0	0	47	36	17
2.	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	0	0	54	31	15
3.	Tindakan cepat pada saat masyarakat membutuhkan	0	0	54	31	15

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab Kemampuan pegawai sumber daya ini cepat tanggap dalam penyelesaian keluhan masyarakat cukup baik 47%, Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti cukup baik (54%), Tindakan cepat pada saat masyarakat membutuhkan cukup baik (54%). Jadi indikator variabel *Responsive* didominasi oleh Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti cukup baik, Tindakan cepat pada saat masyarakat membutuhkan cukup baik.

4) *Assurance*

Tabel Tabel 4.13
Deskriptif Variabel *Assurance*

No.	<i>Assurance</i>	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Pengetahuan dan kemampuan pegawai sangat baik	0	0	49	28	23
2.	Keterampilan pagawai dan petugas lainnya dalam bekerja sangat baik	0	0	56	26	18
3.	Pelayanan yang sopan dan ramah	0	2	25	30	43
4.	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	0	18	24	38	20

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab Pengetahuan dan kemampuan cukup baik (49%), Keterampilan dan petugas lainnya dalam bekerja cukup baik (56%), Pelayanan yang sopan dan ramah (43% responden memberikan nilai sangat baik), Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan baik (38%). Jadi indikator variabel *Assurance* didominasi oleh keterampilan dan petugas lainnya dalam bekerja cukup baik

5) *Emphaty*

Tabel Tabel 4.14
Deskriptif Variabel *Emphaty*

No.	<i>Emphaty</i>	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB

1.	Memberikan perhatian secara khusus kepada masyarakat	0	14	12	23	51
2.	Perhatian terhadap keluhan masyarakat sangat diperhatikan	0	18	17	48	17
3.	Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan lain-lain	0	21	10	27	42

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab Petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat (51% responden menilai sangat baik), Perhatian terhadap keluhan masyarakat sangat diperhatikan (48% responden menilai baik), Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan lain-lain (42% responden memberikan nilai sangat baik). Jadi indikator variabel *Emphaty* didominasi oleh Petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat.

Rentang interval variabel diperoleh dari nilai maksimal dikurangi nilai minimal dibagi banyak kelas interval, sehingga interval untuk setiap kategori seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Variabel *Tangible*

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	sangat tidak baik	11-12,8	7	7
2	tidak baik	12,81-14,6	30	30
3	cukup baik	14,61-16,4	41	41
4	baik	16,41-18,2	18	18
5	sangat baik	18,21-20	4	4
	total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel tangible termasuk dalam kategori cukup baik (41%).

Tabel 4.16
Variabel *Reliable*

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	sangat tidak baik	9-10,2	13	13
2	tidak baik	10,21-11,4	28	28
3	cukup baik	11,41-12,6	19	19
4	baik	12,61-13,8	20	20
5	sangat baik	13,81-15	20	20
total			100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 202

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel reliable termasuk dalam kategori tidak baik (28%).

Tabel 4.17
Variabel *Responsiveness*

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	sangat tidak baik	9-10,2	30	30
2	tidak baik	10,21-11,4	31	31
3	cukup baik	11,41-12,6	17	17
4	baik	12,61-13,8	12	12
5	sangat baik	13,81-15	10	10
total			100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel responsiveness termasuk dalam kategori tidak baik (31%).

Tabel 4.18
Variabel Assurance

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	sangat tidak baik	10--12	6	6
2	tidak baik	12,1-14	35	35
3	cukup baik	14,1-16	39	39
4	baik	16,1-18	15	15
5	sangat baik	18,1-20	5	5
total			100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel assurance termasuk dalam kategori cukup baik (39%).

Tabel 4.19
Variabel Emphaty

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	sangat tidak baik	6-7,8	5	5
2	tidak baik	7,81-9,6	10	10
3	cukup baik	9,61-11,4	23	23
4	baik	11,41-13,2	31	31
5	sangat baik	13,21-15	31	31
total			100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel *emphaty* termasuk dalam kategori baik/sangat baik (31%).

Variabel kinerja yang paling dominan dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut

Tabel 4.20
Variabel Kinerja Paling Dominan

Variabel	Kriteria	%
<i>Tangible</i>	Cukup baik	41%
<i>Reliable</i>	Tidak baik	28%
<i>Responsiveness</i>	Tidak baik	31%
<i>Assurance</i>	Cukup baik	39%
<i>Emphaty</i>	Sangat baik	31%

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Kualitas dan pelayanan pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan tabel di atas untuk variabel *tangible* didominasi kriteria cukup baik (41%), variabel *reliable* didominasi kriteria tidak baik (28%), variabel *responsiveness* didominasi kriteria tidak baik (31%), variabel *assurance* didominasi kriteria cukup baik (39%), dan variabel *emphaty* didominasi kriteria sangat baik (31%). Hasil data deskripsi menunjukkan bahwa kinerja variabel kualitas dan pelayanan pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta paling dominan adalah variabel *tangible*.

b. Deskriptif Variabel harapan

1) *Tangible*

Tabel 4.21
Deskriptif Variabel *Tangible*

No.	<i>Tangible</i>	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan	0	0	21	44	35
2.	Penataan sarana dan prasarana sangat baik	0	0	12	54	34
3.	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	0	0	22	43	35
4.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan/pegawai)	0	0	18	41	41

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab Kebersihan, dan kenyamanan pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta baik (44%), Penataan sarana dan prasarana pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta baik (54%), Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta baik (35%), kerapian dan kebersihan pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta baik/sangat baik (41%).

2) *Reliable*

Tabel Tabel 4.22
Deskriptif Variabel *Reliable*

No.	Reliable	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Prosedur pembuatan sarana	0	0	20	33	47

	dan prasarana dilakukan dengan cepat dan tepat					
2.	Pelayanan petugas dapat dilakukan dengan cepat dan tepat	0	0	9	57	34
3.	Jadwal pelayanan masyarakat dijalankan dengan tepat	0	0	13	39	48

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab Prosedur pembuatan sarana dan prasarana dilakukan dengan cepat dan tepat pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta dilakukan dengan cepat dan tepat (47% responden menilai sangat baik), Pelayanan petugas dapat dilakukan dengan cepat dan tepat (57% responden menilai baik), Jadwal pelayanan masyarakat dijalankan dengan tepat (48% responden menilai sangat baik).

3) *Responsiveness*

Tabel Tabel 4.23

Deskriptif Variabel *Responsiveness*

No.	<i>Responsiveness</i>	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Kemampuan pegawai sumber daya ini cepat tanggap dalam penyelesaian keluhan masyarakat	0	0	11	44	45
2.	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	0	0	10	53	37
3.	Tindakan cepat pada saat masyarakat membutuhkan	0	0	17	42	41

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab Kemampuan pegawai sumber daya ini cepat tanggap dalam penyelesaian keluhan masyarakat pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta (45% responden memberikan nilai sangat baik), Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti (53% responden memberikan nilai baik), Tindakan cepat pada saat masyarakat membutuhkan (42% responden memberikan nilai baik).

4) *Assurance*

Tabel Tabel 4.24
Deskriptif Variabel *Assurance*

No.	<i>Assurance</i>	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Pengetahuan dan kemampuan pegawai sangat baik	0	0	8	55	37
2.	Keterampilan pegawai dan petugas lainnya dalam bekerja sangat baik	0	0	6	55	39
3.	Pelayanan yang sopan dan ramah	0	0	10	50	40
4.	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	0	0	31	48	21

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab Pengetahuan dan kemampuan baik (55%), Keterampilan dan petugas lainnya dalam bekerja baik (55%), Pelayanan yang sopan dan ramah (50% responden memberikan nilai baik), Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan baik (48%).

5) *Emphaty*

Tabel Tabel 4.25
Deskriptif Variabel *Emphaty*

No.	<i>Emphaty</i>	Persentase (%)				
		STB	TB	CB	B	SB
1.	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat	0	0	13	29	58
2.	Perhatian terhadap keluhan masyarakat sangat diperhatikan	0	0	29	33	38
3.	Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan lain-lain	0	0	33	28	39

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jawaban 100 responden menjawab pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta Memberikan perhatian secara khusus kepada masyarakat (58% responden menilai sangat baik), Perhatian terhadap keluhan masyarakat sangat diperhatikan (38% responden menilai sangat baik), Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan lain-lain (39% responden memberikan nilai sangat baik).

Rentang interval variabel diperoleh dari nilai maksimal dikurangi nilai minimal dibagi banyak kelas interval, sehingga interval untuk setiap kategori seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.26
Variabel *Tangible*

skor	keterangan	interval	jumlah	persen (%)
1	sangat tidak penting	12-13,6	5	5

2	tidak penting	13,61-15,2	23	23
3	cukup penting	15,21-16,8	23	23
4	penting	16,81-18,4	29	29
5	sangat penting	18,41-20	20	20
	total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2019

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa harapan masyarakat kepada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel tangible termasuk dalam kategori penting (29%).

Tabel 4.27
Variabel Reliable

skor	keterangan	interval	jumlah	persen (%)
1	sangat tidak penting	9-10,2	8	8
2	tidak penting	10,21-11,4	13	13
3	cukup penting	11,41-12,6	20	20
4	penting	12,61-13,8	16	16
5	sangat penting	13,81-15	43	43
	total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa harapan kepada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel reliable termasuk dalam kategori sangat penting (43%).

Tabel 4.28
Variabel Responsiveness

skor	keterangan	interval	jumlah	persen (%)
1	sangat tidak penting	10--11	10	10
2	tidak penting	11,1-12	37	37
3	cukup penting	12,1-13	18	18
4	penting	13,1-14	25	25
5	sangat penting	14,1-15	10	10
	total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa harapan kepada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel *responsiveness* termasuk dalam kategori tidak penting (37%).

Tabel 4.29
Variabel Assurance

skor	keterangan	interval	jumlah	persen (%)
1	sangat tidak penting	13-14,4	7	7
2	tidak penting	14,41-15,8	10	10
3	cukup penting	15,81-17,2	47	47
4	penting	17,21-18,6	23	23
5	sangat penting	18,61-20	13	13
	total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa harapan kepada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel assurance termasuk dalam kategori cukup penting (47%).

Tabel 4.30
Variabel *Emphaty*

skor	keterangan	interval	jumlah	persen (%)
1	sangat tidak penting	9-10,2	16	16
2	tidak penting	10,21-11,4	13	13
3	cukup penting	11,41-12,6	19	19
4	penting	12,61-13,8	17	17
5	sangat penting	13,81-15	35	35
total			100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa harapan kepada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan jawaban 100 responden untuk variabel *emphaty* termasuk dalam kategori sangat penting (35%).

Variabel harapan yang paling dominan dapat dilihat pada berikut:

Tabel 4.31
Variabel Kinerja Paling Dominan

Variabel	Kriteria	%
<i>Tangible</i>	Penting	29%
<i>Reliable</i>	Sangat penting	43%
<i>Responsiveness</i>	Tidak penting	37%
<i>Assurance</i>	Cukup penting	47%
<i>Emphaty</i>	Sangat penting	35%

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Kualitas dan pelayanan pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta berdasarkan tabel di atas untuk variabel tangible didominasi kriteria penting (29%), variabel reliable didominasi kriteria sangat penting (43%), variabel responsiveness didominasi kriteria tidak penting (37%), variabel *assurance* didominasi kriteria cukup penting (47%), dan variabel *emphaty* didominasi kriteria sangat penting (35%). Hasil data deskripsi menunjukkan bahwa harapan variabel kualitas dan pelayanan pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta paling dominan adalah variabel *assurance*.

4.2. Pembahasan

Tabel 4.32
Perbandingan Kriteria Kinerja dan Harapan

Variabel	Kinerja	Harapan
<i>Tangible</i>	Cukup baik	Penting
<i>Reliability</i>	Tidak baik	Sangat Penting
<i>Responsibility</i>	Tidak baik	Tidak Penting
<i>Assurance</i>	Cukup baik	Cukup Penting
<i>Emphaty</i>	Sangat baik	Sangat Penting

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil yang diperoleh selama proses penelitian, kualitas kinerja pelayanan Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta telah dinilai oleh masyarakat sebagai penumpang melalui lima variabel. Pada variabel *tangible*, kinerja dianggap cukup baik, sedangkan harapan berada pada tingkat penting. Variabel *reliability* dinilai kurang baik, sementara harapannya berada pada tingkat sangat penting. Untuk variabel

responsiveness, penilaian terhadap kinerja juga kurang baik, namun tingkat harapan masyarakat terhadap aspek ini tergolong tidak penting. Pada variabel *assurance*, kinerja dinilai cukup baik, dengan tingkat harapan yang cukup penting. Sementara itu, variabel *empathy* memperoleh penilaian kinerja sangat baik, dan harapan masyarakat terhadap aspek ini pun sangat penting.

Secara keseluruhan, dari kelima variabel yang dinilai *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* merupakan faktor yang paling dominan dan paling penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap layanan Bus Sleeper di wilayah tersebut.

Menjaga kualitas pelayanan, terutama dalam aspek yang tidak berwujud (*intangible*), merupakan kewajiban utama yang harus dijalankan oleh perusahaan jasa. Hal ini sangat berpengaruh dalam membantu organisasi pelayanan seperti Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas layanan secara optimal.

Apabila kepuasan pelanggan berhasil tercapai, maka hal ini secara otomatis akan memberikan efek positif terhadap keberlangsungan lembaga, yaitu dengan terbentuknya loyalitas pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan berdasarkan lima faktor utama *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan hal yang sangat krusial bagi keberhasilan layanan jasa transportasi ini.

Penilaian masyarakat terhadap tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pada Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta, apakah termasuk puas atau tidak puas, ditentukan dengan menggunakan interval sebagai berikut:

$$\text{Rentang interval GAP} = \frac{25 - 1}{5} = 4,8$$

20,21 s/d 25 = Sangat tidak puas (STP)

15,41 s/d 20,2 = Tidak puas (TP)

10,61 s/d 15,4 = Cukup puas (CP)

5,81 s/d 10,6 = Puas (P)

1 s/d 5,8 = Sangat puas (SP)

Tingkat kesesuaian responden diperoleh berdasarkan skor penilaian kinerja jasa pelayanan pada Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta dan skor kepentingan pelanggan. Perbandingan antara skor penilaian kinerja jasa pelayanan dengan skor penilaian responden digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian tersebut. Urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat kemudian ditentukan oleh tingkat kesesuaian responden tersebut.

Dibawah ini hasil perhitungan analisis atas kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta dan harapan responden pada tabel 4.33 berikut ini:

Tabel 4.33
Tingkat Kesesuaian Harapan Dan Kinerja

No	Variabel	Kinerja	Harapan	GAP	Ket
1	<i>Tangible</i>	15,17	16,72	1,55	SP
2	<i>Reliability</i>	12,05	12,87	0,82	SP
3	<i>Responsibility</i>	11,48	12,85	1,37	SP
4	<i>Assurance</i>	11,48	16,82	1,37	SP
5	<i>Emphaty</i>	11,75	12,6	0,85	SP
Rata-rata		12,4	14,4	1,2	SP

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Kinerja di pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta secara rata-rata lebih dari harapan masyarakat, hal ini karena apa yang menurut pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta dianggap penting, ternyata bagi masyarakat hal tersebut dalam pelaksanaannya juga dianggap penting sehingga harapan para masyarakat terpenuhi.

Variabel *tangible* antara harapan dan kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta termasuk sangat puas dengan nilai GAP 1,55 sehingga terletak pada nilai interval antara 1 s/d 5,8.

Variabel *reliability* antara harapan dan kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta termasuk sangat puas dengan nilai GAP 0,82 sehingga terletak pada nilai interval antara 1 s/d 5,8.

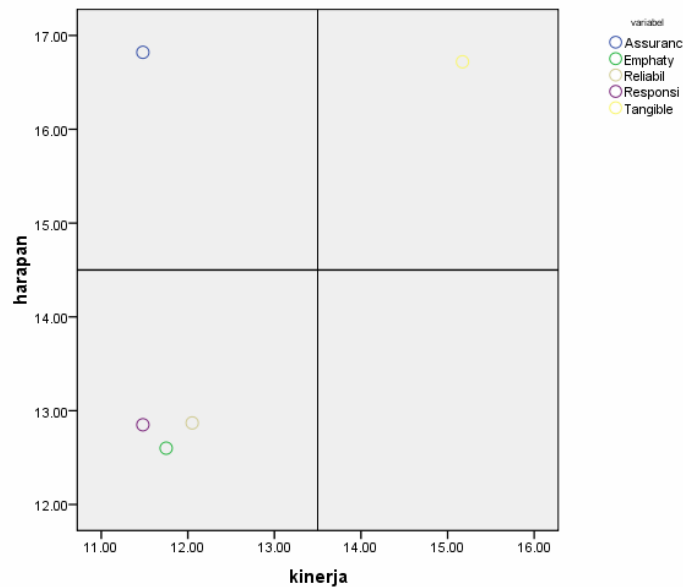
Variabel *responsiveness* antara harapan dan kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta termasuk sangat puas dengan nilai GAP 1,37 sehingga terletak pada nilai interval antara 1 s/d 5,8.

Variabel *assurance* antara harapan dan kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta termasuk sangat puas dengan nilai GAP 1,37 sehingga terletak pada nilai interval antara 1 s/d 5,8.

Variabel *emphaty* antara harapan dan kinerja pada Transportasi Bus Sleeper Di Kotamadya Yogyakarta termasuk sangat puas dengan nilai GAP 0,85 sehingga terletak pada nilai interval antara 1 s/d 5,8.

Dari rata-rata yang diperoleh antara harapan dan kinerja responden pada variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta dikategorikan sebagai sangat puas.

Diagram IPA



Gambar 4.1 di atas memperlihatkan bahwa beberapa dimensi terletak pada kuadran yang berbeda-beda. Penjelasan terkait hal ini adalah sebagai berikut:

- A. Variabel Assurance menggambarkan bahwa tingkat kinerja berada di bawah rata-rata, sementara ekspektasi konsumen tergolong cukup tinggi. Oleh karena itu, sumber daya manusia atau pegawai perlu menjadi prioritas utama bagi Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta, karena faktor ini dianggap sangat penting oleh konsumen, namun kinerjanya masih belum memadai. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel Assurance, yang mencakup unsur-unsur sangat penting namun belum sepenuhnya dijalankan oleh pegawai sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga menimbulkan rasa kecewa atau ketidakpuasan.
- B. Variabel Tangible termasuk dalam kuadran B yang menggambarkan unsur pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh instansi dan harus dipertahankan. Variabel ini dianggap sangat penting dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Tingginya harapan dan kinerja pada variabel ini menjadi kekuatan bagi Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta. Oleh sebab itu, kelima variabel yang telah dinilai memuaskan oleh masyarakat perlu terus dipertahankan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.
- C. Variabel Empathy, Reliability, dan Responsiveness berada pada kuadran C, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut kurang berpengaruh penting bagi masyarakat dan pelaksanaannya oleh instansi tergolong biasa-biasa saja. Variabel yang berada dalam kuadran ini menunjukkan tingkat harapan dan kinerja yang relatif

rendah. Walaupun ekspektasi konsumen rendah, kinerja yang juga rendah berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Transportasi Bus Sleeper di Kotamadya Yogyakarta ditinjau melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara lebih rinci, kinerja pada variabel *tangible* berada dalam kategori cukup baik, dengan harapan masyarakat yang juga menganggap aspek ini cukup penting. Sementara itu, pada dimensi *reliability*, ditemukan bahwa kinerjanya masih kurang memuaskan, padahal masyarakat menaruh harapan yang sangat tinggi terhadap aspek ini. Dimensi *responsiveness* menunjukkan kinerja yang tidak baik, namun tingkat harapan masyarakat terhadapnya tergolong rendah. Untuk variabel *assurance*, kinerja layanan dinilai cukup baik, dengan ekspektasi masyarakat berada pada tingkat sedang. Sedangkan pada dimensi *empathy*, kinerja pelayanan tergolong sangat baik dan hal ini selaras dengan harapan masyarakat yang juga menilai aspek ini sangat penting. Dari kelima dimensi tersebut, variabel *tangible* diketahui memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Transportasi Bus Sleeper di wilayah Kotamadya Yogyakarta.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah dipaparkan di Bab 4 serta kesimpulan yang sudah dibuat, saran dapat diberikan kepada pihak Transportasi Bus Sleeper di wilayah Kotamadya Yogyakarta, yaitu:

1. Mengutamakan kepedulian yang lebih terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Keluhan masyarakat perlu ditanggapi dengan serius dan penuh perhatian.
3. Menyediakan layanan yang setara dan tanpa diskriminasi bagi semua lapisan masyarakat.
4. Perhatian terhadap keluhan masyarakat sangat diperhatikan
5. Memberikan layanan kepada setiap anggota masyarakat tanpa memperhatikan status sosial dan faktor terkait lainnya.
6. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap masyarakat hendaknya meningkat empathy dengan cara selalu memberikan keterangan yang baik dan perhatian yang lebih kepada pelanggan.
7. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi hendaknya meningkatkan kemudahan dengan cara selalu mudah dalam menyelesaikan administrasi dan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan prosedur yang ada.
8. Assurance dari hasil penelitian menunjuksn kriteria cukup baik yang mana gap antara kinerja dan harapan paling besar hal ini menunjukkan bahwa assurance yang meliputi kurangnya pengetahuan dan kemampuan pegawai maka seharusnya diadakan pendidikan dan pelatihan sehingga kinerja pegawai dapat ditingkatkan.
9. Adanya pelayanan yang kurang maka harus ada pembinaan bagi karyawan sehingga dalam melayanimasyarakat dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja J. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*. 2 (1): 49–63.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kemenhub. 2018. *Transportasi Sebagai Pendukung Sasaran Pembangunan Nasional*. In Kemenhub (pp. 1–7).
- Kompas. 2020. Ini Regulasi Dimensi dan Berat Bus yang Sesuai Aturan Halaman all - Kompas.com. <https://otomotif.kompas.com/read/2020/03/09/181800515/ini-regulasi-dimensi-dan-berat-bus-yang-sesuai-aturan?page=all>
- Navarin Karim. 2020. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 6 (2): 130-150.
- Philip Kotler. 1999. *Marketing Management: An Asian Perspective*. Jakarta: Prenhallindo.
- Rezha, Fahmi R. Siti & Siswidiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 1 (5): 981-990.
- Rinaldi, M., & Nanang Prayudyanto, M. 2021. Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Transjabodetabek Dengan Metode Uji Asumsi Klasik Dan Uji Regresi Linear Berganda. Seminar Nasional Ketekniksipilan, 1(1), 2021.
- Samsir, H. M. Y. Q. 2012. Analisa perkembangan jasa transportasi bus antar kota dalam propinsi sulawesi selatan di kota palopo samsir, haedar, muh. yusuf q.
- Suryati, L. 2015. *Manajemen Pemasaran (Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: Deepublish.
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wijayanti. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan. *Jurnal Ekonomi Paradigma*. 19 (02): 8-21.

KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur :tahun
4. Penghasilan
 - a. < Rp 2.000.000,-
 - b. > Rp 2.000.000,-

B. Petunjuk :

Pilihlah salah satu pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberi tanda centang (✓) pada pilihan jawaban

Keterangan :

Kinerja

- | | |
|-----|---------------------|
| SB | = sangat baik |
| B | = baik |
| CB | = cukup baik |
| TB | = tidak baik |
| STB | = Sangat tidak baik |

Harapan

- | | |
|-----|------------------------|
| SP | = sangat penting |
| P | = penting |
| CP | = cukup penting |
| TP | = Tidak penting |
| STP | = Sangat tidak penting |

E. *Emphaty* (X5) adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan masyarakat

Pernyataan	Kinerja					Harapan				
	SB	B	CB	TB	STB	SP	P	CP	TP	STP
EMPATY										
1. Memberikan perhatian secara khusus kepada masyarakat.										
2. Perhatian terhadap keluhan masyarakat sangat diperhatikan.										
3. Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan lain-lain.										

TABULASI DATA

KINERJA

Frequency Table

Isiua1

Isiua1	Frequency	Percentage	Isiua1	Percentage
1	51	51.0	51.0	51.0
2	30	30.0	30.0	30.0
3	31	31.0	31.0	31.0
4	18	18.0	18.0	18.0
Total	100	100.0	100.0	100.0

Isiua2

Isiua2	Frequency	Percentage	Isiua2	Percentage
1	18	18.0	18.0	18.0
2	28	28.0	28.0	28.0
3	18	18.0	18.0	18.0
4	1	1.0	1.0	1.0
Total	100	100.0	100.0	100.0

Isiua3

Isiua3	Frequency	Percentage	Isiua3	Percentage
1	5	5.0	5.0	5.0
2	13	13.0	13.0	13.0
3	48	48.0	48.0	48.0
4	38	38.0	38.0	38.0
Total	100	100.0	100.0	100.0

Isiua4

Isiua4	Frequency	Percentage	Isiua4	Percentage
1	55	55.0	55.0	55.0
2	54	54.0	54.0	54.0
3	24	24.0	24.0	24.0
Total	100	100.0	100.0	100.0

Unit 1m

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
11.00	1	1.0	1.0	1.0
15.00	9	9.0	9.0	1.0
13.00	12	12.0	12.0	22.0
14.00	12	12.0	12.0	34.0
12.00	51	51.0	51.0	85.0
16.00	50	50.0	50.0	135.0
17.00	8	8.0	8.0	143.0
18.00	8	8.0	8.0	151.0
19.00	1	1.0	1.0	152.0
20.00	3	3.0	3.0	155.0
Total	100	100.0	100.0	

Unit 2m

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	9	9.0	9.0	9.0
3.52	12	12.0	12.0	21.0
3.20	12	12.0	12.0	33.0
3.12	51	51.0	51.0	84.0
4.00	50	50.0	50.0	134.0
4.52	8	8.0	8.0	142.0
4.20	8	8.0	8.0	150.0
4.12	1	1.0	1.0	151.0
2.00	3	3.0	3.0	154.0
Total	100	100.0	100.0	

Unit 3m

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	41	41.0	41.0	41.0
4.00	38	38.0	38.0	79.0
2.00	53	53.0	53.0	132.0
Total	100	100.0	100.0	

Table 1

Year	3'00	52	52'0	52'0	52'0
4'00	42	42'0	42'0	42'0	42'0
2'00	30	30'0	30'0	30'0	30'0
Total	100	100'0	100'0	100'0	100'0

Table 2

Year	3'00	51	51'0	51'0	51'0
4'00	38	38'0	38'0	38'0	38'0
2'00	42	42'0	42'0	42'0	42'0
Total	100	100'0	100'0	100'0	100'0

Table 3

Year	0'00	4	4'0	4'0	4'0
10'00	8	8'0	8'0	8'0	8'0
11'00	58	58'0	58'0	58'0	58'0
15'00	18	18'0	18'0	18'0	18'0
13'00	50	50'0	50'0	50'0	50'0
14'00	11	11'0	11'0	11'0	11'0
12'00	3	3'0	3'0	3'0	3'0
Total	100	100'0	100'0	100'0	100'0

Table 4

Year	3'00	4	4'0	4'0	4'0
3'33	8	8'0	8'0	8'0	8'0
3'01	58	58'0	58'0	58'0	58'0
4'00	18	18'0	18'0	18'0	18'0
4'33	50	50'0	50'0	50'0	50'0
3'41	11	11'0	11'0	11'0	11'0
0'00	3	3'0	3'0	3'0	3'0
Total	100	100'0	100'0	100'0	100'0

Table 1

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	41	41.0	41.0	41.0
4.00	38	38.0	38.0	79.0
5.00	11	11.0	11.0	90.0
Total	100	100.0	100.0	

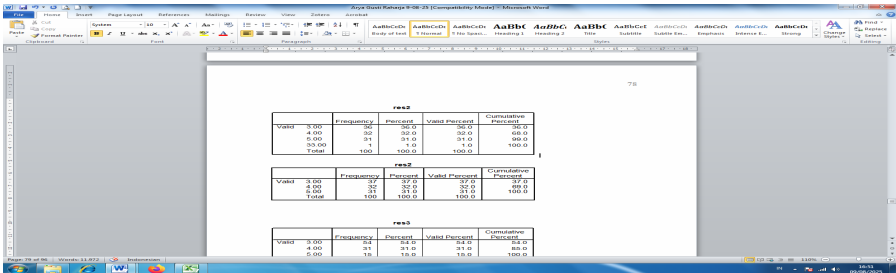


Table 2

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	24	24.0	24.0	24.0
4.00	31	31.0	31.0	55.0
5.00	12	12.0	12.0	67.0
Total	100	100.0	100.0	

Table 3

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	10	10.0	10.0	10.0
4.00	30	30.0	30.0	40.0
5.00	31	31.0	31.0	71.0
6.00	11	11.0	11.0	82.0
7.00	15	15.0	15.0	97.0
8.00	8	8.0	8.0	105.0
9.00	1	1.0	1.0	106.0
10.00	1	1.0	1.0	107.0
Total	100	100.0	100.0	

Table 191

Value	3.00	10	10.0	10.0	10.0	10.0
Frequency	3.33	50	50.0	50.0	50.0	50.0
Percent	3.33	31	31.0	31.0	31.0	31.0
Value	4.00	11	11.0	11.0	11.0	11.0
Frequency	4.33	15	15.0	15.0	15.0	15.0
Percent	4.33	8	8.0	8.0	8.0	8.0
Value	14.00	1	1.0	1.0	1.0	1.0
Frequency	14.33	1	1.0	1.0	1.0	1.0
Percent	14.33	1	1.0	1.0	1.0	1.0
Total		100	100.0	100.0	100.0	100.0

Table 192

Value	3.00	42	42.0	42.0	42.0	42.0
Frequency	4.00	58	58.0	58.0	58.0	58.0
Percent	4.00	53	53.0	53.0	53.0	53.0
Value	2.00	53	53.0	53.0	53.0	53.0
Frequency	2.00	100	100.0	100.0	100.0	100.0
Percent	2.00	100	100.0	100.0	100.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	100.0	100.0

Table 193

Value	3.00	22	22.0	22.0	22.0	22.0
Frequency	4.00	52	52.0	52.0	52.0	52.0
Percent	4.00	18	18.0	18.0	18.0	18.0
Value	2.00	18	18.0	18.0	18.0	18.0
Frequency	2.00	100	100.0	100.0	100.0	100.0
Percent	2.00	100	100.0	100.0	100.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	100.0	100.0

Table 194

Value	5.00	5	5.0	5.0	5.0	5.0
Frequency	3.00	32	32.0	32.0	32.0	32.0
Percent	3.00	30	30.0	30.0	30.0	30.0
Value	4.00	30	30.0	30.0	30.0	30.0
Frequency	4.00	43	43.0	43.0	43.0	43.0
Percent	4.00	100	100.0	100.0	100.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	100.0	100.0

The screenshot shows a Microsoft Word document with three frequency distribution tables. The first table is a simple frequency table. The second table is a frequency table with percentages. The third table is a frequency table with percentages and cumulative percentages.

Value	Frequency
2.00	2
3.00	18
4.00	30
5.00	49
Total	100

Value	Frequency	Percent
2.00	2	2.0%
3.00	18	18.0%
4.00	30	30.0%
5.00	49	49.0%
Total	100	100.0%

Value	Frequency	Percent	Cumulative Percent
2.00	2	2.0%	2.0%
3.00	18	18.0%	20.0%
4.00	30	30.0%	50.0%
5.00	49	49.0%	99.0%
Total	100	100.0%	100.0%

Table 222

Value	Frequency	Percent	Value	Cumulative Percent
2.00	2	2.0%	2.00	2.0%
3.00	18	18.0%	3.00	20.0%
4.00	30	30.0%	4.00	50.0%
5.00	49	49.0%	5.00	99.0%
Total	100	100.0%	Total	100.0%

Table 222

Value	Frequency	Percent	Value	Cumulative Percent
2.00	2	2.0%	2.00	2.0%
3.00	18	18.0%	3.00	20.0%
4.00	30	30.0%	4.00	50.0%
5.00	49	49.0%	5.00	99.0%
Total	100	100.0%	Total	100.0%

Table 1

Value	5.00	14	14.0	14.0	Share of total
3.00	15	15.0	15.0	15.0	50.0
4.00	53	53.0	53.0	53.0	48.0
2.00	21	21.0	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	100.0	

Table 2

Value	5.00	18	18.0	18.0	Share of total
3.00	11	11.0	11.0	11.0	32.0
4.00	48	48.0	48.0	48.0	83.0
2.00	11	11.0	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	100.0	

Table 3

Value	5.00	51	51.0	51.0	Share of total
3.00	10	10.0	10.0	10.0	31.0
4.00	51	51.0	51.0	51.0	28.0
2.00	45	45.0	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	100.0	

iml emd

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0.00	1	1.0	1.0	2.0
1.00	9	9.0	9.0	11.0
2.00	4	4.0	4.0	15.0
3.00	1	1.0	1.0	16.0
4.00	10	10.0	10.0	26.0
5.00	10	10.0	10.0	36.0
6.00	12	12.0	12.0	48.0
7.00	18	18.0	18.0	66.0
8.00	15	15.0	15.0	81.0
9.00	1	1.0	1.0	82.0
Total	100	100.0	100.0	

lslsl emd

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0.00	1	1.0	1.0	2.0
1.00	9	9.0	9.0	11.0
2.00	4	4.0	4.0	15.0
3.00	1	1.0	1.0	16.0
4.00	10	10.0	10.0	26.0
5.00	10	10.0	10.0	36.0
6.00	12	12.0	12.0	48.0
7.00	18	18.0	18.0	66.0
8.00	15	15.0	15.0	81.0
9.00	1	1.0	1.0	82.0
Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

Item	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. ang1	100	1.00	2.00	3.4800	1.05888
2. ang2	100	1.00	2.00	3.1200	1.0614
3. ang3	100	1.00	2.00	4.5500	1.4644
4. ang4	100	1.00	2.00	4.3500	1.81201
5. lim_ang	100	11.00	50.00	12.1100	1.03325
6. ang5_ang	100	1.12	2.00	3.1052	1.8338
7. ang1	100	1.00	2.00	3.8500	1.4341
8. ang2	100	1.00	2.00	4.0200	1.4388
9. ang3	100	1.00	2.00	4.1800	1.8338
10. lim_ang1	100	8.00	12.00	15.0200	1.5814
11. ang5_ang1	100	1.00	2.00	4.1014	1.4084
12. ang1	100	1.00	2.00	3.1000	1.4238
13. ang2	100	1.00	33.00	4.5400	3.8810
14. ang3	100	1.00	2.00	3.8100	1.1311
15. lim_ang2	100	8.00	11.2200	53.0000	11.3831
16. ang5_ang2	100	1.00	10.83	11.4833	1.8843
17. ang1	100	1.00	2.00	3.1400	1.1118
18. ang2	100	1.00	2.00	3.8500	1.4244
19. ang3	100	1.00	2.00	4.1400	1.8480
20. ang4	100	1.00	44.00	3.8800	1.5211
21. lim_ang3	100	10.00	12.4400	30.1500	13.4438
22. ang5_ang3	100	1.20	10.88	11.4812	1.5238
23. emp1	100	1.00	2.00	4.1100	1.0808
24. emp2	100	1.00	2.00	3.8400	1.4888
25. emp3	100	1.00	2.00	3.8800	1.1811
26. lim_emp	100	8.00	10.88	53.4200	11.3311
27. ang5_emp	100	1.00	10.88	11.4812	1.5238
28. Valid N (listwise)	100				

HARAPAN

Frequency Table

Table 1

Value	3.00	Frequency	51	Percentage	51.0	Cumulative Percentage	51.0
	4.00	Frequency	44	Percentage	44.0	Cumulative Percentage	95.0
	5.00	Frequency	32	Percentage	32.0	Cumulative Percentage	100.0
Total		Frequency	100	Percentage	100.0	Cumulative Percentage	100.0

Table 2

Value	3.00	Frequency	15	Percentage	15.0	Cumulative Percentage	15.0
	4.00	Frequency	24	Percentage	24.0	Cumulative Percentage	39.0
	5.00	Frequency	34	Percentage	34.0	Cumulative Percentage	73.0
Total		Frequency	100	Percentage	100.0	Cumulative Percentage	100.0

Table 3

Value	3.00	Frequency	55	Percentage	55.0	Cumulative Percentage	55.0
	4.00	Frequency	43	Percentage	43.0	Cumulative Percentage	98.0
	5.00	Frequency	32	Percentage	32.0	Cumulative Percentage	100.0
Total		Frequency	100	Percentage	100.0	Cumulative Percentage	100.0

Table 4

Value	3.00	Frequency	18	Percentage	18.0	Cumulative Percentage	18.0
	4.00	Frequency	41	Percentage	41.0	Cumulative Percentage	59.0
	5.00	Frequency	41	Percentage	41.0	Cumulative Percentage	100.0
Total		Frequency	100	Percentage	100.0	Cumulative Percentage	100.0

Unit 1m

Value	Frequency	Percentage	Value	Percentage	Cumulative Percentage
13.00	4	4.0	13.00	4.0	2.0
14.00	10	10.0	14.00	10.0	12.0
15.00	13	13.0	15.00	13.0	25.0
16.00	33	33.0	16.00	33.0	58.0
17.00	11	11.0	17.00	11.0	69.0
18.00	18	18.0	18.00	18.0	87.0
19.00	9	9.0	19.00	9.0	96.0
20.00	14	14.0	20.00	14.0	100.0
Total	100	100.0	Total	100.0	

Unit 2m

Value	Frequency	Percentage	Value	Percentage	Cumulative Percentage
3.52	4	4.0	3.52	4.0	2.0
3.60	10	10.0	3.60	10.0	12.0
3.72	13	13.0	3.72	13.0	25.0
4.00	33	33.0	4.00	33.0	58.0
4.32	11	11.0	4.32	11.0	69.0
4.60	18	18.0	4.60	18.0	87.0
4.72	9	9.0	4.72	9.0	96.0
5.00	14	14.0	5.00	14.0	100.0
Total	100	100.0	Total	100.0	

Unit 3m

Value	Frequency	Percentage	Value	Percentage	Cumulative Percentage
4.00	33	33.0	4.00	33.0	23.0
5.00	14	14.0	5.00	14.0	37.0
Total	100	100.0	Total	100.0	

Table 1

Value	Frequency	Percentage	Cumulative Percentage
3.00	1	1.0	1.0
4.00	21	21.0	22.0
5.00	34	34.0	56.0
Total	100	100.0	100.0

Table 2

Value	Frequency	Percentage	Cumulative Percentage
3.00	13	13.0	13.0
4.00	36	36.0	49.0
5.00	48	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0

Table 3

Value	Frequency	Percentage	Cumulative Percentage
3.00	1	1.0	1.0
4.00	1	1.0	2.0
5.00	13	13.0	15.0
6.00	30	30.0	45.0
7.00	16	16.0	61.0
8.00	28	28.0	89.0
9.00	12	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0

Table 4

Value	Frequency	Percentage	Cumulative Percentage
3.00	1	1.0	1.0
3.33	13	13.0	14.0
3.67	30	30.0	44.0
4.00	16	16.0	60.0
4.33	28	28.0	88.0
4.67	12	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0

1921

Value	Frequency	Percent	Value	Percent	Cumulative Percent
3.00	11	11.0	3.00	11.0	11.0
4.00	44	44.0	4.00	44.0	55.0
5.00	45	45.0	5.00	45.0	100.0
Total	100	100.0	Total	100.0	

1925

Value	Frequency	Percent	Value	Percent	Cumulative Percent
3.00	10	10.0	3.00	10.0	10.0
4.00	23	23.0	4.00	23.0	33.0
5.00	31	31.0	5.00	31.0	64.0
Total	100	100.0	Total	100.0	

1923

Value	Frequency	Percent	Value	Percent	Cumulative Percent
3.00	11	11.0	3.00	11.0	11.0
4.00	43	43.0	4.00	43.0	54.0
5.00	44	44.0	5.00	44.0	98.0
Total	100	100.0	Total	100.0	

192

Value	Frequency	Percent	Value	Percent	Cumulative Percent
10.00	3	3.0	10.00	3.0	3.0
11.00	1	1.0	11.00	1.0	4.0
15.00	31	31.0	15.00	31.0	35.0
13.00	18	18.0	13.00	18.0	53.0
14.00	52	52.0	14.00	52.0	105.0
12.00	10	10.0	12.00	10.0	115.0
Total	100	100.0	Total	100.0	

Table 19

Value	3.33	3	3.0	3.0	3.0
Frequency	Percent	Frequency	Percent	Frequency	Percent
3.00	33.33	1	33.33	1	33.33
4.00	33.33	1	33.33	1	33.33
5.00	33.33	1	33.33	1	33.33
Total		3	100.00	3	100.00

Table 20

Value	3.00	8	8.0	8.0	8.0
Frequency	Percent	Frequency	Percent	Frequency	Percent
4.00	22.22	2	22.22	2	22.22
5.00	33.33	3	33.33	3	33.33
Total		8	100.00	8	100.00

Table 21

Value	3.00	9	9.0	9.0	9.0
Frequency	Percent	Frequency	Percent	Frequency	Percent
4.00	22.22	2	22.22	2	22.22
5.00	33.33	3	33.33	3	33.33
Total		9	100.00	9	100.00

Table 22

Value	3.00	10	10.0	10.0	10.0
Frequency	Percent	Frequency	Percent	Frequency	Percent
4.00	20.00	2	20.00	2	20.00
5.00	40.00	4	40.00	4	40.00
Total		10	100.00	10	100.00

a224

Value	3.00	3.1	3.1.0	3.1.0	3.1.0
		Frequency	Percent	Value	Percent
4.00	48	48.0	48.0	48.0	48.0
2.00	51	51.0	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	100.0	

a22

Value	13.00	2	2.0	2.0	2.0
		Frequency	Percent	Value	Percent
14.00	5	5.0	5.0	5.0	1.0
12.00	10	10.0	10.0	10.0	11.0
10.00	30	30.0	30.0	30.0	41.0
11.00	11	11.0	11.0	11.0	94.0
18.00	53	53.0	53.0	53.0	81.0
10.00	4	4.0	4.0	4.0	81.0
50.00	0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	100.0	

a22

Value	3.52	2	2.0	2.0	2.0
		Frequency	Percent	Value	Percent
3.20	5	5.0	5.0	5.0	1.0
3.12	10	10.0	10.0	10.0	11.0
4.00	30	30.0	30.0	30.0	41.0
4.52	11	11.0	11.0	11.0	94.0
4.20	53	53.0	53.0	53.0	81.0
4.12	4	4.0	4.0	4.0	81.0
2.00	0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	100.0	

a22

Value	3.00	13	13.0	13.0	13.0
		Frequency	Percent	Value	Percent
4.00	50	50.0	50.0	50.0	45.0
2.00	28	28.0	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	100.0	

შპს

წელი	3.00	58	58.0	58.0	სრულდება
4.00	58	58.0	58.0	58.0	58.0
2.00	38	38.0	38.0	38.0	100.0
1.00	100	100.0	100.0	100.0	

შპს

წელი	3.00	33	33.0	33.0	სრულდება
4.00	58	58.0	58.0	58.0	91.0
2.00	38	38.0	38.0	38.0	100.0
1.00	100	100.0	100.0	100.0	

შპს

წელი	8.00	4	4.0	4.0	სრულდება
10.00	15	15.0	15.0	15.0	19.0
11.00	13	13.0	13.0	13.0	58.0
12.00	18	18.0	18.0	18.0	48.0
13.00	11	11.0	11.0	11.0	92.0
14.00	13	13.0	13.0	13.0	18.0
15.00	55	55.0	55.0	55.0	100.0
1.00	100	100.0	100.0	100.0	

შპს

წელი	3.00	4	4.0	4.0	სრულდება
3.33	15	15.0	15.0	15.0	19.0
3.67	13	13.0	13.0	13.0	58.0
4.00	18	18.0	18.0	18.0	48.0
4.33	11	11.0	11.0	11.0	92.0
4.67	13	13.0	13.0	13.0	18.0
2.00	55	55.0	55.0	55.0	100.0
1.00	100	100.0	100.0	100.0	

HASIL OLAH DATA

Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tang1	12.7000	3.114	.581	.781
tang2	12.9667	2.792	.566	.787
tang3	12.7667	2.806	.602	.768
tang4	12.9667	2.309	.765	.682

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
real1	8.8667	1.154	.536	.741
real2	9.2000	1.062	.492	.805
real3	8.8667	.947	.780	.466

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
res1	9.0000	.966	.432	.686
res2	9.0333	.930	.483	.623
res3	8.8333	.833	.604	.463

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ass1	12.7333	2.340	.534	.781
ass2	12.9667	2.309	.585	.759
ass3	12.9000	1.748	.747	.671
ass4	12.9000	2.231	.586	.757

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emp1	8.7000	1.872	.663	.923
emp2	8.9000	1.748	.822	.784
emp3	8.7333	1.651	.828	.774