Jurnal Teknokris

USULAN PENGUKURAN PRODUKTIVITAS DIVISI GELCOAT DI PT.XYZ DENGAN METODE OBJECTIVE MATRIX (OMAX)

Titia Izzati, Retno Indriyati Kusuma, dan Wisnu Anggriawan

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA TRANSPORTASI MASSAL DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA PT. MAYASARI BAKTI (Studi Kasus : Rute Cileungsi – Blok M)JAYA

Andary Asvaroza Munita, Deni Rinaldi, dan Abdul Mubarak

PENGUKURAN WAKTU BAKU PROSES MIXING, FILLING DAN PACKING MOOD LIPSTICK MENGGUNAKAN METODE PENGUKURAN WAKTU JAM HENTI DI PT. X

Defi Norita, Didi Junaedi, Jisman Hutasoit, dan Pranti Wijaningrum

ANALISIS PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA DALAM MENGIDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN Studi Kasus : Bengkel Delima Yamaha Motor Perumnas Kelender , Jakarta Timur

Jamaluddin Purba , Annisa Siti Karimah

STRATEGI PENGEMBANGAN INDUSTRI MAKANAN BERBASIS BAHAN DASAR PRODUK PERTANIAN (STUDI KASUS KUE LAPIS TALAS SANGKURIANG DI KOTA BOGOR)

Dian A. Rahim

KINERJA TELEVISI LOKAL BERBASIS IP DALAM JARINGAN WIRELESS LAN (WLAN)

Sri Hartanto

PERBANDINGAN KUAT LENTUR BETON TERHADAP KUAT TEKAN BETON

Lydia Darmiyanti

STUDI PERENCANAAN IMPLEMENTASI JARINGAN INDOOR 4G LTE 1800 MHz (STUDI KASUS AREA BASEMENT GEDUNG MENARA SENTRAYA JAKARTA SELATAN)

Teten Dian Hakim

Teknokris	Volume 12	Nomor 1	Halaman 1-56	Jakarta , 21 Juni 2018	ISSN 14110539	
Mesin	Elektro	Industri	Sipil	Arsitektur	Informatika	PWK

DEWAN REDAKSI TEKNOKRIS

Penanggung Jawab	: Dekan FT.Unkris
Pimpinan Redaksi	: Ketua P2M FT.Unkris
Redaksi Ahli	: Wakil Dekan I FT.Unkris : Wakil Dekan II FT.Unkris : Wakil Dekan III FT.Unkris
Redaksi Pelaksana	: Ali Khumaidi, S.Kom.M.Kom : Nazaruddin Khuluk, ST. MSi : Ir. Tatang Subagdja, MT : Ujang Wiharja, ST.MT : Ir. Florida Butarbutar, MT : Ir. Reny Savitri, MT : Indriasari,ST.,MT
Mitra Bestari	: Indrianto.S.Kom, MT (STT – PLN) : Ir.Rofii,MT (UTA 45 Jakarta)
Staf Redaksi	: Wargijono Utomo, ST.,S.Kom., M.Kom.,MM. : Nurkim, ST.MM : Teten Dian Hakim, ST.MT
Sekretariat	: Muheri,SH : Asep Mulyana, S.Kom : Juliana Ratna Sari, S.Pd
Bendahara	: Lidya Darmiyanti, ST, MT
Setting, Layout dan SIM	: Imam Muttaqin, S.Kom
Penerbit	: Fakultas Teknik Unkris
Alamat Sekretariat/ Redaksi	: Fakultas Teknik Unkris Jl.Raya Jatiwaringin Pondok Gede Telp.: (021) 84998529-31, Fax : (021) 84998529. Email:jurnal.teknokris@gmail.co

+

Daftar Isi

Dewan Redaksi..... i

Pengantar Redaksi..... ii

Daftar Isi..... iii

I. USULAN PENGUKURAN PRODUKTIVITAS DIVISI GELCOAT DI PT.XYZ
DENGAN METODE OBJECTIVE MATRIX (OMAX)

Titia Izzati, Retno Indriyati Kusuma, dan Wisnu Anggriawan 1-7

II. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA
TRANSPORTASI MASSAL DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
PADA PT. MAYASARI BAKTI (Studi Kasus : Rute Cileungsi – Blok
M)JAYA

Andary Asvaroza Munita, Deni Rinaldi, dan Abdul Mubarak.....8-14

III. PENGUKURAN WAKTU BAKU PROSES MIXING, FILLING DAN PACKING
MOOD LIPSTICK MENGGUNAKAN METODE PENGUKURAN WAKTU JAM
HENTI DI PT. X

Defi Norita, Didi Junaedi, Jisman Hutasoit, dan Pranti Wijaningrum 15-21

IV. ANALISIS PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DALAM MENGIDENTIFIKASI KEPUASAN
PELANGGAN Studi Kasus : Bengkel Delima Yamaha Motor Perumnas
Kelender , Jakarta Timu

Jamaluddin Purba , Annisa Siti Karimah 22-28

V. STRATEGI PENGEMBANGAN INDUSTRI MAKANAN BERBASIS BAHAN
DASAR PRODUK PERTANIAN (STUDI KASUS KUE LAPIS TALAS
SANGKURIANG DI KOTA BOGOR)

Dian A. Rahim 29-34

VI. KINERJA TELEVISI LOKAL BERBASIS IP DALAM JARINGAN WIRELESS
LAN (WLAN)

Sri Hartanto35-41

VII. PERBANDINGAN KUAT LENTUR BETON TERHADAP KUAT TEKAN BETON

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA TRANSPORTASI MASSAL DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA PT. MAYASARI BAKTI

(Studi Kasus : Rute Cileungsi – Blok M)

Andary Asvaroza Munita¹, Deni Rinaldi², dan Abdul Mubarak³

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana

²Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mpu Tantular

Email: andary.asvaroza@mercubuana.ac.id; denirinaldi44@gmail.com; mubarakabdul16@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa transportasi PT. Mayasari Bakti Rute (Cileungsi – Blok M) Tujuan dibangunnya Trayek Bus Mayasari Rute Cileungsi – Blok M adalah untuk memudahkan perjalanan pengguna jasa transportasi yang akan menuju Blok M Jakarta dengan satu kali perjalanan, Permasalahan dari penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pelanggan bus Mayasari rute Cileungsi – Blok M untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan serta menentukan aspek-aspek apa saja yang harus diperbaiki serta ditingkatkan kualitasnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVQUAL, SERVQUAL dirancang untuk mengukur kualitas jasa yang dirasakan oleh responden melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan kuisoner dan melibatkan 90 responden sebagai sampel penelitian. Hasilnya adalah nilai rata-rata persepsi penumpang sebesar 2,46 dan nilai rata-rata ekspektasi penumpang sebesar 3,48. Hasil SERVQUAL Scorenya yaitu sebesar -1,01, Nilai ASC nya adalah 70,61 % dan hasil prioritas perbaikan pada kuadran IPA adalah atribut ke-6, ke-14 dan ke-21.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Kuadran IPA, Actual Servqual Score (ASC).

ABSTRACT

This research was conducted on a transport services company PT Mayasari Bakti Route (Cileungsi – block M) the purpose of the building of Bus Route Route Mayasari Cileungsi – block M is to facilitate the travel transportation services that users will go to Blok M Jakarta with a one time trip, problems of this research is how to analyze the customer satisfaction level of bus route Mayasari Cileungsi – Blok M to improve the quality of service. The purpose of this study is to measure the gap between the perceptions and expectations of the customers and determine what aspects that should be improved fiber quality is improved. The methods used in this research is a method of SERVQUAL, SERVQUAL is designed to measure the quality of service perceived by the reponden through the dissemination of the questionnaire. This research involves the use of kuisoner dn 90 respondents sampled research. the result is the average value of the passenger's perception of 2.46 and the average value of the passenger's expectations of 3.48. Results of SERVQUAL Score is. -1.01, the value of the ASC was 70.61% improvement on priorities and results quadrants IPA is the attribute of the 6th, 14th and 21st.

Keywords: service quality, customer satisfaction, SERVQUAL, Quadrant IPA, Actual Servqual Score (ASC).

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini, perkembangan jasa transportasi sudah semakin pesat, karena jasa transportasi sudah menjadi kebutuhan primer sehari-hari masyarakat umum untuk membantu dalam kelangsungan hidup mereka. Pada saat ini perusahaan industri jasa sudah semakin berkembang dalam menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi baik di jalur darat, jalur laut, maupun jalur udara.

Dalam pengelolaan jasa transportasi tentu harus adanya perbaikan agar tidak terjadinya penurunan mutu pelayanan dan meningkatnya keluhan konsumen. Dalam penelitian ini, penulis membahas tentang kinerja Bus Mayasari Rute Cileungsi – Blok M, dimana kinerja bus Mayasari Rute Cileungsi – Blok M saat ini masih jauh dari kata baik dikarenakan sudah tidak diperbolehkannya lagi untuk mengambil penumpang di jalur trayek Trans Jakarta dan menyebabkan waktu tempuh menjadi sangat lama serta banyak menerima keluhan dari para masyarakat selaku pengguna transportasi.

Dalam pengelolaan jasa transportasi tentu harus adanya perbaikan agar tidak terjadinya penurunan mutu pelayanan dan meningkatnya keluhan konsumen. Dalam penelitian ini, penulis membahas tentang kinerja Bus Mayasari Rute Cileungsi – Blok M, dimana kinerja bus Mayasari Rute Cileungsi – Blok M saat ini masih jauh dari kata baik dikarenakan sudah tidak diperbolehkannya lagi untuk mengambil penumpang di jalur trayek Trans Jakarta dan menyebabkan waktu tempuh menjadi sangat lama serta banyak menerima keluhan dari para masyarakat selaku pengguna transportasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Jasa

Jasa / pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Dimensi Kualitas Layanan / Jasa

Kualitas pelayanan mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan.

Hal ini terutama dengan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Banyak perusahaan yang memprioritaskan kualitas jasa yang diharapkan dan dirasakan untuk mempertinggi kualitas jasa tersebut.

Kemudian pada penelitian selanjutnya Parasuraman et al ditahun 1990 menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguraguan
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu parapelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2005) dinyatakan sebagai berikut : “Kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”.

Pengukuran SERVQUAL

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (kehandalan, cepat tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik).

Skor SERVQUAL untuk setiap pernyataan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut Zeithaml (1990) :

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

3.METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif yaitu dengan menggunakan survey. Penelitian deskriptif dapat diartikan juga sebagai proses dari pemecahan masalah yang akan dianalisa dengan menggambarkan keadaan subyek dan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang sebagaimana adanya.

Pelaksanaan jenis metode penelitian deskriptif tidak terbatas sampai dengan pengumpulan dan pengolahan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi dari data tersebut, oleh karena itu semua yang dikumpulkan memiliki kemungkinan untuk menjadi kunci atau hasil terhadap apa yang akan diteliti.

4.PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan Data

Pengumpululan Data pada penelitian ini didapat dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu responden diminta untuk mengisi ataupun menjawab isi pertanyaan dari kuesioner yang telah disediakan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, studi literatur, situs-situs internet serta dokumen dan data-data yang ada di perusahaan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Studi Literatur
Studi literatur dilakukan dikaukan untuk mengidentifikasi masalah dengan cara membaca dan memahami literatu-literatur dan mengutip pendapat-pendapat para ahli yang relevan pada penelitan yang akan dilakukan.
- 2) Observasi Lapangan
Proses pengumpulan data penelitian yang dilakukan secara langsung dari tempat penelitian.
- 3) Wawancara
Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan instansi terakait atau menanyakan kepada para ahli yang terkait di bidang jasa transportasi.
- 4) Kuesioner
Kuesioner adalah teknik pengumpulan data informasi yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari sikap-sikap, prilaku, keyakinan, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

5.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner, selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode SERVQUAL, berikut adalah tahapan-tahapan yang akan dilakukan :

1. Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Pada Tabel 1 Dibawah ini adalah Atribut-Atribut Pertanyaan yang digunakan pada penellitian Bus Mayasari Rute Cileungsi – Blok M

Tabel 1. Atribut Pertanyaan

NO	(Atribut Pertanyaan)
	Item Pelayanan dan Fasilitas Bus Mayasari Cileungsi - Blok M
A	Tangible (Bentuk Fisik)
1	Kebersihan dan kenyamanan kursi penumpang
2	Ada tanda-tanda di terminal bus (peta rute, waktu kedatangan dan
3	Ada pembatas pria dan wanita
4	bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan , dan TV
5	Ada akses untuk halte bus
B	Assurance (Jaminan)
6	Ada rasa aman dan nyaman saat menunggu di halte
7	kenyamanan saat di dalam Bus Cileungsi - Blok M
8	keahlian karyawan bus dalam melayani penumpang
9	Keahlian pengemudi dalam menjalankan bus
C	Responsivenees (Ketanggapan)
10	Kemudahan dalam membayar ongkos perjalanan
11	Kemudahan dalam memperoleh informasi seputar Bus Cileungsi - Blok
12	Ada kamera CCTV didalam bus Cileungsi - Blok M
13	Ada petugas didalam Bus Cileungsi - Blok M
D	Empathy (Kepedulian)
14	Bus Cileungsi - Blok M selalu memberikan informasi mengenai jasa
15	Bus Cileungsi - Blok M cepat tanggap dalam menanggapi keluhan,
16	Karyawan Bus Cileungsi - Blok M memiliki keramahan dan kesopanan
17	Karyawan selalu berpenampilan rapi
18	Tempat pemberhentian Bus Cileungsi - Blok M tidak terlalu jauh
E	Reliability (Keandalan)
19	Ada perhitungan dan pencatatan identitas penumpang
20	Pelayanan sama rata kepada setiap penumpang
21	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif tepat dan cepat

2. Perhitungan Nilai Rata – Rata Persepsi Penumpang Bus Mayasari Cileungsi – Blok M

Setelah dilakukan pengumpulan data dari kuesioner dan dibuat rekapitulasi data persepsinya maka dapat diperoleh data perhitungan nilai rata-rata persepsi penumpang.

Data rata-rata persepsi dapat dilihat pada tabel 2

Tabel 2. Nilai Rata – Rata Persepsi Penumpang

NO	Atribut Pertanyaan	Rata-Rata
1	Kebersihan dan kenyamanan kursi penumpang	2,62
2	Ada tanda-tanda di terminal bus (peta rute, waktu kedatangan dan keberangkatan bus	2,19
3	Ada pembatas pria dan wanita	2,48
4	bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan , dan TV	2,44
5	Ada akses untuk halte bus	2,48
6	Ada rasa aman dan nyaman saat menunggu di halte	2,36
7	kenyamanan saat di dalam Bus Cileungsi - Blok M	2,53
8	keahlian karyawan bus dalam melayani penumpang	2,47
9	Keahlian pengemudi dalam menjalankan bus	2,60
10	Kemudahan dalam membayar ongkos perjalanan	2,48
11	Kemudahan dalam memperoleh informasi seputar Bus Cileungsi - Blok M	2,47
12	Ada kamera CCTV didalam bus Cileungsi - Blok M	2,40
13	Ada karyawan didalam Bus Cileungsi - Blok M	2,60
14	Bus Cileungsi - Blok M selalu memberikan informasi mengenai jasa layanannya	2,26
15	Bus Cileungsi - Blok M cepat tanggap dalam menanggapi keluhan kritik dan saran dari penumpang Jasa Bus Cileungsi	2,64
16	Karyawan Bus Cileungsi - Blok M memiliki keramahan dan kesopanan dalam melayani	2,36
17	Karyawan selalu berpakaian rapi	2,48
18	Tempat pemberhentian Bus Cileungsi - Blok M tidak terlalu jauh	2,50
19	Ada perhitungan dan pencatatan identitas penumpang	2,39
20	Pelayanan sama rata kepada setiap penumpang	2,47
21	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif teratur dan cepat	2,38

3. Perhitungan Nilai Rata – Rata Ekpektasi Penumpang Bus Mayasari Cileungsi – Blok M

Setelah dilakukan pengumpulan data dari kuesioner dan dibuat rekapitulasi data ekspektasinya maka dapat diperoleh data perhitungan nilai rata-rata ekspektasi penumpang.

Data rata-rata ekspektasi dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3. Nilai Rata – Rata Ekspektasi Penumpang

NO	Atribut Pertanyaan	Rata-Rata
1	Kebersihan dan kenyamanan kursi penumpang	3,37
2	Ada tanda-tanda di terminal bus (peta rute, waktu kedatangan dan keberangkatan bus	3,40
3	Ada pembatas pria dan wanita	3,77
4	bus dilengkapi dengan AC, pewangi ruangan , dan TV	3,34
5	Ada akses untuk halte bus	3,37
6	Ada rasa aman dan nyaman saat menunggu di halte	3,52
7	kenyamanan saat di dalam Bus Cileungsi - Blok M	3,81
8	keahlian karyawan bus dalam melayani penumpang	3,42
9	Keahlian pengemudi dalam menjalankan bus	3,20
10	Kemudahan dalam membayar ongkos perjalanan	3,34
11	Kemudahan dalam memperoleh informasi seputar Bus Cileungsi - Blok M	3,77
12	Ada kamera CCTV didalam bus Cileungsi - Blok M	3,34
13	Ada karyawan didalam Bus Cileungsi - Blok M	3,54
14	Bus Cileungsi - Blok M selalu memberikan informasi mengenai jasa layanannya	3,81
15	Bus Cileungsi - Blok M cepat tanggap dalam menanggapi keluhan kritik dan saran dari penumpang Jasa Bus Cileungsi	3,37
16	Karyawan Bus Cileungsi - Blok M memiliki keramahan dan kesopanan dalam melayani	3,40
17	Karyawan selalu berpakaian rapi	3,46
18	Tempat pemberhentian Bus Cileungsi - Blok M tidak terlalu jauh	3,51
19	Ada perhitungan dan pencatatan identitas penumpang	3,20
20	Pelayanan sama rata kepada setiap penumpang	3,59
21	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif teratur dan cepat	3,52

4. Perhitungan Nilai SERVQUAL

Setelah didapatkan hasil rata-rata persepsi dan ekspektasi maka diperoleh nilai kesenjangan pada setiap atribut pertanyaan seperti pada tabel 3.

Tabel 4. Hasil Nilai Servqual

NO	Atribut Pertanyaan	Nilai Rata-Rata		Nilai Gap/Kesenjangan
		Persepsi	Ekspektasi	
1	Kebersihan dan kenyamanan kursi penumpang	2,62	3,37	-0,75
2	Ada tanda-tanda di terminal bus (peta rute, waktu kedatangan dan keberangkatan bus	2,19	3,40	-1,21
3	Ada petugas pria dan wanita	2,48	3,77	-1,29
4	bus dilengkapi dengan AC, pendingin ruangan, dan TV	2,44	3,34	-0,90
5	Ada akses untuk halte bus	2,48	3,37	-0,89
6	Ada rasa aman dan nyaman saat menunggu di halte	2,36	3,52	-1,16
7	kenyamanan saat di dalam Bus Cleungsi - Blok M	2,53	3,81	-1,28
8	keahlian karyawan bus dalam melayani penumpang	2,47	3,42	-0,95
9	Kemahiran pengemudi dalam menyalakan bus	2,60	3,20	-0,60
10	Kemudahan dalam membayar ongkos perjalanan	2,48	3,34	-0,86
11	Kemudahan dalam mencari informasi seputar Bus Cleungsi - Blok M	2,47	3,77	-1,30
12	Ada kamera CCTV di dalam bus Cleungsi - Blok M	2,40	3,34	-0,94
13	Ada karyawan di dalam Bus Cleungsi - Blok M	2,60	3,54	-0,94
14	Bus Cleungsi - Blok M selalu memberikan informasi mengenai jasa layanannya	2,36	3,81	-1,45
15	Bus Cleungsi - Blok M cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, kritik dan saran dari pengguna jasa Bus Cleungsi Blok M	2,64	3,37	-0,73
16	Karyawan Bus Cleungsi - Blok M memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan	2,36	3,40	-1,04
17	Karyawan selalu berpakaian rapi	2,48	3,46	-0,98
18	Tempat penitihan Bus Cleungsi - Blok M tidak terlalu jauh	2,50	3,51	-1,01
19	Ada perhitungan dan pencatatan identitas penumpang	2,39	3,20	-0,81
20	Pelayanan sesuai rata kepada setiap penumpang	2,47	3,59	-1,12
21	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif cepat dan tepat	2,38	3,52	-1,14

Berdasarkan hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai kesenjangan yang paling besar terdapat pada atribut 3 yaitu adanya pembatas pria dan wanita yang mendapatkan skor SERVQUAL sebesar -1,29 sedangkan untuk nilai kesenjangan yang paling sedikit yaitu terdapat pada atribut 8 yaitu keahlian pengemudi dalam menjalankan bus yang mendapatkan skor SERVQUAL sebesar -0,6

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis selanjutnya adalah menggunakan diagram importance performance analysys (IPA). Diagram IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yaitu dengan cara menggabungkan faktor tingkat Persepsi dan tingkat Ekspektasi dalam grafik dua dimensi sehingga memudahkan penjelasan data serta mendapatkan usulan yang praktis. Gambar 1. dibawah ini adalah diagram IPA dari 21 atribut pertanyaan.

Gambar 5.1 Diagram IPA

Berdasarkan hasil dari analisis *Importance-Perfomance Analysis* terhadap nilai gap/kesenjangan pada 21 atribut pertanyaan, terdapat 3 faktor yang menjadi prioritas utama perbaikan pada pelayanan jasa angkutan umum Bus Mayasari Cileungsi – Blok M yaitu :

- Ada rasa aman dan nyaman saat menunggu di halte.
- Bus Cileungsi - Blok M selalu memberikan informasi mengenai jasa layanannya.
- Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif tepat dan cepat.

6.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pengukuran kualitas pelayanan yang telah dilakukan pada Bus Mayasari Cileungsi – Blok M dengan menggunakan metode SERVQUAL, maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu :

1. Dari seluruh jumlah 21 atribut pertanyaan, telah diperoleh gap/kesenjangan yang semua hasilnya negatif. Gap negatif ini berkisar antara -0,60 sampai dengan -1,55. Dari hasil ini memberikan indikasi bahwa penumpang Bus Mayasari Cileungsi – Blok M **belum puas** terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh PT. Mayasari Bakti.
2. Nilai persepsi, ekspektasi dan SERVQUAL Score penumpang Bus Mayasari Cileungsi – Blok M pada setiap dimensinya adalah :
 - a) *Tangible*. SERVQUAL Scorenya adalah -1,01.
 - b) *Assurance*. SERVQUAL Scorenya adalah -1,00.
 - c) *Responsiveness*. SERVQUAL Scorenya adalah -1
 - d) *Emphaty* SERVQUAL Scorenya adalah -1,06.
 - e) *Reliability* Scorenya adalah -1,03.
 Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bus Mayasari Cileungsi – Blok M pada kelima dimensi SERVQUAL masih belum memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu PT. Mayasari Bkti khususnya pada trayek Bus Cileungsi – Blok M harus melakukan

perbaikan pada kelima dimensi tersebut

3. Berdasarkan perolehan ASC Bus Mayasari Cileungsi – Blok M adalah sebesar 70,61 %. hal ini menunjukkan bahwa perusahaan PT. Mayasari Bakti hanya memenuhi 70,61% harapan para penumpang

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amirullah SE., M.M (2015) Populasi dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik),1-14
- [2] Feridina Widi Astuti1, S. R. (2014). Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Analisis Kepuasan Pelanggan di PT. X Dengan Metode Service Quality, 1-10.
- [3] Hasan, Iqbal .2002. Pokok –pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [4] Likert RA. 1932. Technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 140 pp: 1-55
- [5] Panjaitan, J. E. (2016). Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Bandung, 1-25.
- [6] Parasuraman A, Zeithaml and Berry L. Leonard, 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations. The Free Press, New York
- [7] Ratnasari, Ririn Tri & Mastuti H. Aksa. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [8] Sesar Triwibowo, H. S. (2014). Reka Integra ISSN 2338-5081 ©Jurusan Teknik Industri Itenas | No.02 | Vol. 02. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan , 1-11.
- [9] Silvianita2, M. A. (2015). ISSN : 2355-9357. Analisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Bus Damri di Kota Bandung (Studi pada Trayek Leuwipanjang - Dipatiukur Non AC), 1-8.
- [10] Sugiyono.2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : Alfabeta.
- [11] Kotler, Phillip, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, PT. Prenhallindo,
- [12] Jakarta, 2005

- [13] Wiwik S , Hari S, M.Suef. Integrasi metode servqual, lean dan six sigma Implementasi : pt.pln (persero) distribusi jawa timur, apj Surabaya selatan – upj ngagel. Teknik Industri ITS
- [14] Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- [15] Tjiptono, Fandy, 2008, Total Quality Management Edisi Revisi, Yogyakarta
- [16] :Penerbit Andi
- [17] Sugiyono. 2003, Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung.
- [18] Imawati, Servqual (Service Quality): Metode Survey Dalam Mengukur Kualitas Jasa, Staf Pengajar Faskultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta
- [19] Erlina Purnamawati, Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya, Teknik Industri FTI-UPN “Veteran Jatim
- [20] Zulkifli Matondang, Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. Jurnal Tabularasa PPS Unimed Vol.6 No.1, Juni 2009
- [21] Appalayya Meesalaa, Justin Paulb, 2018, Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future.
- [22] B. Palesea, A. Usaib, 2018, The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences.
- [23] Juxiang Zhang, Xinming Wei, 2018, Research on the Impact of Chain Catering Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Xiamen
- [24] Augustine Awuah Peprah, Bede Akorige Atarah, 2014, Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana
- [25] Mohammad Ehsan Souri, Fatemeh Sajjadian, Reza Sheikh, Shib Sankar Sana, 2018, Grey SERVQUAL method to measure consumers' attitudes towards green products - A case study of Iranian consumers of LED bulbs