

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Pada Pelanggan Bus Trans
Metro Pekanbaru, Koridor III Rute Uin Panam-MTQ).**

**Lina Lestari¹ & Meyzi Heriyanto²
Email : linalestari1998@gmail.com**

¹ Mahasiswa Program Administrasi Bisnis Fisip Universitas Riau

² Dosen Program Administrasi Bisnis Fisip Universitas Riau

ABSTRACT

This research was conducted in Trans Metro Pekanbaru, located on Jl. Gatot Subroto, Rintis, Lima Puluh, Pekanbaru City, Riau. The problem in this study is the occurrence of customer fluctuations that are thought to be influenced by customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction using the importance performance analysis method (a study of Trans Metro Pekanbaru bus customers, Corridor III of the Uin Panam- MTQ Route). Samples were taken based on the method using Slovin formula, amounting to 100 respondents. Hypothesis testing uses simple linear regression analysis method and Importance Performance Analysis analysis with the results showing that service quality significantly influences customer satisfaction on Trans Metro Pekanbaru. With a simple linear regression calculation of 0.333. While the importance performance analysis for service quality obtained 4 service attributes whose suitability value is still below 77.60%. Whereas for customer satisfaction, 5 attributes were obtained whose conformity values were still below 83.63%. This shows that the average number for each dimension has been determined. Even though in reality there are still attribute items whose suitability values indicate interest> assessment level or it can be said that expectations> performance, so it needs to be prioritized its improvement.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perubahan zaman dan perkembangan tingkat aktifitas masyarakat yang serba cepat saat ini diakui ternyata telah membawa perubahan dan tatanan baru dalam segala bidang, termasuk diantaranya adalah perubahan tingkat kebutuhan dan aktifitas ekonomi masyarakat, kondisi ini menuntut masyarakat untuk bekerja dan melakukan segala aktifitasnya secara cepat, tepat dan cermat agar mampu memenuhi segala kebutuhannya.

Salah satu daerah yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan adalah Kota Pekanbaru yang selalu melakukan pembenahan disegala bidang agar bisa menjadi salah satu Kota yang terbaik untuk menuju Kota Metropolitan. Salah satunya perkembangan pengadaan dibidang transportasi, khususnya sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) atau yang dikenal dengan Trans Metro Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru merupakan sarana yang sangat penting serta strategis dalam mendukung, mendorong dan menunjang dalam aspek kehidupan masyarakat. Motto Trans Metro adalah Aman, Nyaman, Handal dan Terjangkau.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan khususnya bagi perusahaan jasa seperti perusahaan bus. Kualitas pelayanan menurut **Kotler dan Armstrong (2012)** adalah sebagai suatu pembelian tergantung pada kinerja produk aktual, sehingga sesuai dengan harapan pelanggan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan memenuhi harapan pelanggan (**Fandy Tjiptono, 2017**). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran yang tepat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (**Fandy Tjiptono, 2004**). Jadi

sebuah perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik.¹

Untuk menganalisa kepuasan pelanggan ada banyak metode, salah satunya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James dan terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan dan lokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai dengan mudah (**Simha R Magal dan Levenburg, 2005**).

Dari penjelasan permasalahan dan pemaparan teori yang terkait dengan permasalahan diatas, maka tujuan dari penulisan ini yaitu, untuk mengetahui **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode importance performance analysis pada Trans Metro Pekanbaru”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pemasaran

Menurut **Kotler dan Armstrong (2000)** pemasaran adalah proses sosial dan manjerial yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok dalam memperoleh kebutuhan dan keinginan mereka, dengan cara membuat dan mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.

Menurut **Parasuraman** dalam **Dimana** didalamnya terdapat dimensi dari kualitas layanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. *Tangibles* / Bukti langsung
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

¹ Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall, Hlm. 34

- Reliability* / Keandalan.
- b. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. *Responsiveness* / Ketanggapan
 - c. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
 - d. *Assurance* / Jaminan
Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan., prestasi dan lain-lain.
 - e. *Emphaty* / Empati
Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada pelanggan secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.²

Kepuasan Pelanggan

Menurut **Kotler** dalam **Rambat** kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja terhadap kinerja yang diharapkan.³

Menurut **Hawkins dan Looney** dalam dimensi kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan
 Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja ataupun pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang

dirasakan pelanggan. Ketika harapan pelanggan sesuai dengan kenyataan maka akan terciptanya kepuasan pelanggan.

2. Minat berkunjung kembali
 Kepuasan seorang pelanggan ini akan menumbuhkan perilaku loyal, dan mempunyai pelanggan terhadap suatu produk atau jasa, dimana pada akhirnya akan menimbulkan minat membeli ulang produk/jasa tersebut ketika membutuhkan kembali ataupun dimasa yang akan datang.
3. Kesiediaan merekomendasikan
 Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk/jasa yang digunakan. Sehingga pelanggan bersedia untuk merekomendasikan produk/jasa kepada calon pelanggan lainnya seperti keluarga, teman ataupun orang lain.⁴

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Menurut *Importance performance analysis* adalah mengelompokkan persepsi pelanggan terhadap harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan pelanggan untuk mengidentifikasi pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan atau perbaikan.⁵

1. Metode Penelitian

Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bus Trans Metro Pekanbaru pada tahun 2018 yaitu berjumlah 280.300. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut,⁶ sehingga

² Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing, Hlm. 32

³ Lupyoadi (2016)

⁴ Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran, edisi kedua*. Yogyakarta: Andi, Hlm. 34

⁵ Theresia (2015)

⁶ Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian*

diharapkan dapat mewakili populasi, yaitu pelanggan yang telah menggunakan Trans Metro Pekanbaru. Untuk menentukan ukuran besarnya sampel maka dapat menggunakan rumus Solvin. Maka didapat 100 responden. Dalam penelitian ini adapun metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *metode purposive sampling*

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket dan studi pustaka. Skala pernyataan yang digunakan adalah skala likert. Skala likert yang digunakan secara luas yang meminta responden menandai derajat persetujuan atau tidak setuju terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai objek dalam pengukurannya setiap item skala mempunyai bobot 1 sampai 5 skala likert.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data dianalisis secara deskriptif, kuantitatif dan importance performance analysis. Untuk mencari analisis kuantitatif dan *importance performance analysis* menggunakan bantuan program SPSS 23. Untuk menguji hipotesis dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan dengan menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* Pada Trans Metro Pekanbaru Koridor III Rute UIN Panam- MTQ).

Rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan

Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.< hlm. 34

baik. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sebesar 77,60%. Meskipun pada kenyataannya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukkan harapan kinerja. Dimana dapat dilihat pada diagram kartesius yang membagi menjadi 4 kuadran sebagai berikut :

Kuadran A

Kuadran A adalah prioritas utama dimana pelanggan sebagai responden merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal. Hasil analisis menunjukkan adanya tiga (3) atribut dalam kuadran A yaitu:

- Keadaan dihalte Trans Metro dalam keadaan baik. (item 1)
- Layanan pengaduan merespon dengan cepat keluhan pelanggan (item7)
- Keselamatan pelanggan selama perjalanan terjamin (item 8)

Kuadran B

Kuadran B menunjukkan keberadaan atribut kualitas pelayanan yang juga dianggap penting oleh pelanggan dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh pelanggan, oleh karenanya Trans Metro Pekanbaru harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan pelanggan dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan Trans Metro Pekanbaru. Hasil analisis menunjukkan adanya empat (4) atribut dalam kuadran B, yaitu:

- Keadaan didalam Bus Trans Metro dalam keadaan nyaman (item 2)
- Pegawai Bus Trans Metro berpenampilan profesional (item 3)
- Petugas ramah dan memperhatikan pelanggan. (item 9)
- Karyawan selalu dengansigap

membantu pelanggan (item 10)

Kuadran C

Kuadran C adalah pelanggan tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga pelayanan tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- Ketersediaan mendengarkan keluhan pelanggan. (item 4)
- Penumpang dapat dengan mudah mendapatkan informasi. (item 5)
- Pelayanan yang diberikan baik pada pelanggan (item 6)

Kuadran D

Kuadran D tidak memiliki atribut.

Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Trans Metro Pekanbaru Koridor III Rute UIN Panam- MTQ).

Rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan baik. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sebesar 83,63%. Meskipun pada kenyataannya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukkan harapan > kinerja. Dimana dapat dilihat pada diagram kartesius yang membagi menjadi 4 kuadran sebagai berikut :

Kuadran A

Kuadran A adalah memetakan atribut kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas perbaikan karena pelanggan mempunyai nilai harapan yang tinggi namun tingkat kinerjanya dinilai masih belum sesuai yang diharapkan oleh pelanggan. Terdapat satu (1) atribut yang berada dalam kuadran A adalah sebagai berikut:

Ketepatan waktu sampai tujuan (item 2)

Kuadran B

Kuadran B adalah daerah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting dan atribut-atribut tersebut dianggap telah sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan relative lebih tinggi, sehingga perlu dipertahankan oleh pihak Trans Metro Pekanbaru karena sudah bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga konsumen merasa puas. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu:

Biaya transportasi sesuai dengan pelanggan. (item 3)

- Berminat untuk berkunjung kembali karena biaya transportasi sesuai dengan pelanggan. (item 6)
- Menyarankan orang lain untuk menggunakan karena pelayanan sangat baik. (item 7)
- Menyarankan orang lain untuk menggunakan karena ketepatan waktu keberangkatan sesuai dengan pelanggan. (item 8)
- Menyarankan orang lain untuk menggunakan karena biaya transportasi sesuai dengan pelanggan. (item 9)

Kuadran C

Kuadran C adalah daerah yang berisikan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerja pihak Trans Metro Pekanbaru pun dinilai kurang memuaskan. Tetapi tidak menutup kemungkinan kuadran C pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang penting bagi pelanggan, sehingga Trans Metro Pekanbaru juga mempertimbangkan hal tersebut. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran C sebagai berikut :

- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelanggan (item 1)
- Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang

diberikan baik (item 4)

- Berminat untuk berkunjung kembali karena ketepatan waktu keberangkatan sesuai dengan pelanggan (item 5)

Kuadran D

Kuadran D tidak memiliki atribut.

Uji Validitas

Uji validasi adalah uji yang digunakan untuk menguji sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Nilai kevalidan masing-masing pernyataan. Jadi, validitas ini digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah betul-betul dapat mengukur apa yang ingin diukur.

Masing-masing item dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Dengan menggunakan jumlah responden 100 orang, maka nilai r_{tabel} dapat diperoleh melalui persamaan degree of Freedom = n-2, jadi $df=100-2=98$, dengan taraf signifikansi 0,05 dan pengujian 2 arah didapat r_{tabel} sebesar 0,197.

Uji Reliabilitas

Dari pengujian menggunakan SPSS 23 menunjukkan cronbach's alpha setiap variabel lebih besar dari 0,60. Untuk variabel kualitas pelayanan (X) nilai cronbach's alpha performance sebesar 0,834, sedangkan nilai cronbach alpha importance sebesar 0,898. Pada variabel kepuasan pelanggan nilai cronbach's alpha performance sebesar 0,851, sedangkan nilai cronbach alpha importance sebesar 0,859. Hal ini menandakan bahwa keseluruhan variabel penelitian sudah memenuhi kriteria nilai batas atau nilai kritis dan dapat dinyatakan reliabel serta layak untuk disebarkan kepada responden, sehingga seluruh item pernyataan dari masing-masing variabel adalah reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi yang sudah dihitung dengan SPSS maka dapat dirumuskan persamaan regresi untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

$$\text{Kepuasan pelanggan} = 22,567 + 0,333X$$

Artinya angka – angka dalam persamaan regresi diatas :

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 22,567 artinya apabila variabel kualitas pelayanan diasumsikan (0), maka kepuasan pelanggan sebesar 22,567
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,333, artinya adalah setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,333.

Koefisien Determinasi (R²) antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Diketahui R Square yang merupakan koefisien determinasi dengan nilai sebesar 0,167. Artinya sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Tans Metro Pekanbaru adalah sebesar 16,7 %. Sedangkan sisanya 83,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

Uji Signifikansi (Uji t) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Diketahui hasil uji t hitung untuk menguji hipotesis apakah ada pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y1), Dapat dilihat t_{hitung} sebesar dengan signifikansi 0,000. t_{hitung} 4,438 > t_{tabel} 1,984 dan signifikansi 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya kualitas

pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Trans Metro Pekanbaru.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas Pelayanan Trans Metro Pekanbaru Dengan Menggunakan Importance Perfomace Analysis Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru dilihat dari kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) memiliki kinerja sudah baik menurut pelanggan, hal ini ditunjukkan dengan nilai jumlah rata-rata untuk kelima dimensi yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataannya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukkan kepentingan > tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa harapan > kenyataan, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya.
 1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan pada Trans Metro Pekanbaru, maka kepuasan pelanggan juga semakin baik dan melakukan pemakaian terhadap Trans Metro Pekanbaru akan meningkat. Begitu pula sebaliknya.
 2. Atribut yang termasuk dalam masing- masing diagram kartesius.⁷

⁷ Richard F. Gerson (1993)

Atribut Prioritas
Kepentingan Untuk
Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Trans Metro
Pekanbaru.
Dalam hasil penelitian,
diagram kartesius
digunakan untuk
menggambarkan posisi
faktor-faktor yang
memetakan tingkat
kepentingan bagi pelanggan
sebagai berikut :

Kuadran A

Hasil menunjukkan beberapa faktor masuk kedalam kuadran A, dimana faktor tersebut yang menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan mahasiswa, karena faktor tersebut dianggap sangat penting namun kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan. Hasil menunjukkan adanya atribut dalam kuadran A sebagai berikut :

Keadaan dihalte Trans Metro dalam keadaan baik.

Terdapat banyak pelanggan yang merasa tidak puas pada pelayanan di atribut ini. Pentingnya kebersihan dan kenyamanan pada halte bus menentukan kepuasan pelanggan dalam menggunakan transportasi. Dalam hal ini halte bus menjadi prioritas untuk di perbaiki oleh Trans Metro Pekanbaru sehingga diharapkan kedepannya menjadi lebih baik lagi dan mengutamakan kenyamanan pelanggan agar tidak beralih pada transportasi lainnya.

- Layanan pengaduan merespon dengan cepat keluhan pelanggan.

Pada atribut ini pelanggan juga banyak mengeluhkan layanan pengaduan Trans Metro Pekanbaru, di karenakan lambat dalam merespon pengaduan dari pelanggan. Hal ini dianggap penting bagi pelanggan, agar apa yang dirasakan oleh pelanggan atas ketidaknyamanan pelayanan agar dapat dilakukan pengkoreksian atau perbaikan dalam

pelayanan yang diberikan pada pelanggan oleh Trans Metro Pekanbaru.

- Keselamatan pelanggan selama perjalanan terjamin.

Dalam atribut ini juga tidak luput dari perhatian pelanggan mengenai keselamatan selama perjalanan, sering kali terjadi pengemudi ugal-ugalan yang mengakibatkan ketidaknyaman pelanggan saat menggunakan Trans Metro Pekanbaru sehingga complain mengenai atribut ini banyak terjadi. Atribut ini diharapkan mendapatkan prioritas perbaikan ataupun solusi agar menghindari ketidaknyaman pelanggan, sehingga kedepannya pelanggan tidak ada kekhawatiran dan dapat terus menggunakan Trans Metro Pekanbaru dalam keseharian aktivitasnya.

Kuadran B

Kuadran B menunjukkan keberadaan atribut pelayanan yang juga dianggap penting oleh pelanggan dan kinerjanya sudah dianggap memuaskan oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas pelayanan harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan pelanggan dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi yang diunggulkan. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu:

- Keadaan didalam Bus Trans Metro dalam keadaan nyaman.
- Pegawai Bus Trans Metro berpenampilan profesional.
- Petugas ramah dan memperhatikan pelanggan.
- Karyawan selalu dengan sigap membantu pelanggan.⁸

Kuadran C

Atribut-atribut layanan yang berada dalam kuadran C adalah pelanggan tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat

kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga Trans Metro Pekanbaru tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- Ketersediaan mendengarkan keluhan pelanggan.
- Penumpang dapat dengan mudah mendapatkan informasi.
- Pelayanan yang diberikan baik pada pelanggan.

Kuadran D

Tidak ada atribut.

Atribut Prioritas Kepentingan Untuk Meningkatkan Kepuasan Trans Metro Pekanbaru.

Kuadran A

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai keinginan pelanggan. Oleh karena itu Trans Metro Pekanbaru harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada di kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu:

Ketepatan waktu sampai tujuan.

Dalam atribut ini keluhan yang sering muncul oleh pelanggan dikarenakan letak halte dan tempat tujuan yang jauh mengakibatkan pelanggan harus menggunakan transportasi lain untuk membantu mereka sampai ketujuan yang diinginkan, sehingga atribut ini diharapkan dapat melakukan perbaikan ataupun solusi untuk membantu pelanggan menghemat waktu sampai ketempat tujuan yang diinginkan.

Kuadran B

Kuadran B menunjukkan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh pelanggan dan kinerjanya sudah dianggap memuaskan

⁸ Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing, Hlm. 34

oleh pelanggan, oleh karenanya Trans Metro harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu:

- a. Biaya transportasi sesuai dengan pelanggan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena biaya transportasi sesuai dengan pelanggan.
- c. Menyarankan orang lain untuk menggunakan karena ketepatan waktu keberangkatan sesuai dengan pelanggan.
- d. Menyarankan orang lain untuk menggunakan karena biaya transportasi sesuai dengan pelanggan.⁹

Kuadran C

Atribut-atribut layanan yang berada dalam kuadran C adalah pelanggan tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga Trans Metro tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai pelanggan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan baik.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena ketepatan waktu keberangkatan sesuai dengan pelanggan.

Kuadran D

Tidak ada atribut

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan Kesimpulan yang telah diuraikan diatas,

maka penulis memberikan saran yang dapat digunakan sebagai kontribusi pemikiran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran dari penulis yaitu sebagai berikut:

- a. Diharapkan Trans Metro Pekanbaru dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat di kuadran A, kuadran C, dimana pada kuadran yang masih harus dilakukan peningkatan ataupun perbaikan. Item termasuk dalam kuadran tersebut yaitu keadaan dihalte trans metro dalam keadaan baik, layanan pengaduan merespon dengan cepat keluhan pelanggan, keselamatan pelanggan selama perjalanan terjamin, ketersediaan mendengarkan keluhan pelanggan, penumpang dapat dengan mudah mendapatkan informasi, pelayanan yang diberikan baik pada pelanggan, ketepatan waktu sampai tujuan, berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan baik, berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan baik, berminat untuk berkunjung kembali karena ketepatan waktu keberangkatan sesuai dengan pelanggan.
- b. Dengan adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka diharapkan Trans Metro Pekanbaru semakin memperhatikan dan menciptakan kesan, kenyamanan yang mendalam kepada pelanggan agar pelanggan yakin untuk menggunakan Trans Metro Pekanbaru dalam aktivitas kesehariannya.
- c. Adanya peningkatan dalam pelayanan yang harus

⁹ Wilkie, W.L . 1990. *Consumer Behavior*, 2nd ed., John Wiley & Sons. New York, Hlm. 56

diprioritaskan untuk dilakukan oleh Trans Metro Pekanbaru agar pelanggan dapat dengan segera merasakan perubahan kualitas pelayanan dan menjadikan Trans Metro Pekanbaru sebagai Transportasi yang diunggulkan di Kota Pekanbaru.

Daftar Pustaka

- Akbar, S.P dan H. Usman. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta
- Kesetiaan Pelanggan: Erlangga.
- Aprillia, Theresia dkk. 2014. *Pembangunan Berbasis Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Aritonang, L. R. 2013. *Kepuasan Pelanggan Edisi ke-2*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cahyani, Nofi. & Ardana, K. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Gaya Kepemimpinan dan Insentif Finansial Terhadap Kinerja Pegawai Non Medis Pada Rumah Sakit Balimed Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 2(4), 423-435.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Emban Patria.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hariyanto, Dedy dan Nindria Untarini. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriot Surabaya*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2 No. 4.
- Hasan, M. Iqbal. 2012. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- <https://supplychainindonesia.com/sector-transportasi-diprediksi-tumbuh-1115-pada-2019/>.
- Imam Raden Al Hafis dkk. 2013. *Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru*. Ilmu Administrasi Publik Vol. 16, No. 4
- Isfarani, Sulistio, H. & Wicaksono, A. 2011. *Kajian Karakteristik Angkutan Ojek Sepeda Motor dan Cidomo di Kota Mataram*. Jurnal Rekayasa Sipil. Vol. 5(2), 84-94.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran, edisi kedua belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Magal, Simha R dan Levenburg, Nancy M. 2005. *Using Importance-Performance Analysis to evaluate e-business Strategies among small businesses*. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science.

- Mamang, Etta Sangadji & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gramedia.
- Martinez, I., & Garcia, J.S. 2003. *Impact of Parenting Styles on Adolescents' Self Esteem and Internalization of Values in Spain*. *The Spanish Journal of psychology*. Vol.10, No.2, 338-348. Spain: Departamento de Psicología.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 41 Tahun 1993. Angkutan Jalan. Presiden Republik Indonesia.
- Pratama, Nico Onasie. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Lima Pekanbaru*. *Jurnal Jom Fekon*, Vol. 2, No.1.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Siyamto, Yudi. 2017. *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 03 No. 01, Maret 2017. 14 hal : 63-76.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Alfabeta, CV. Suhendra Ardi dan Dwi Prasetyanto. 2016. *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Swan, J.E., Trawick F. & Carroll, M.G.1980. *Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study*, pp. 15-22.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran, edisi kedua*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media .
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Wayan, I Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4.
- Westbrook, R.A. & Reilly, M.D. 1983. *Valuepercept disparity: An*

- alternative to the disconfirmation-of- expectations theory of consumer satisfaction. Advances in Consumer Research, Vol. 10, pp. 256-261.*
- Wilkie, W.L . 1990. *Consumer Behavior*, 2nd ed., John Wiley & Sons. New York.
- Yola, Melfa dan Duwi Budianto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 12, No. 12, hlm. 301-309. ISSN 2088-4842.