

PERSEPSI PENUMPANG PADA KUALITAS PELAYANAN JASA

PERUSAHAAN TRANSPORTASI

(Studi Perbandingan pada PO. Safari, PO. Lorena, dan PO. Pahala)

KARYA TULIS ILMIAH



Disusun oleh :

N. DENNY PRASETYA T.

03 10 02414 / SOS

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

**PERSEPSI PENUMPANG PADA KUALITAS PELAYANAN JASA
PERUSAHAAN TRANSPORTASI
(Studi Perbandingan pada PO. Safari, PO. Lorena dan PO. Pahala)**



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh :

N. DENNY PRASETYA T.

03 10 02414 / SOS

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

**Persepsi Penumpang pada Kualitas Pelayanan Jasa
Perusahaan Transportasi
(Studi Perbandingan pada PO. Safari, PO. Lorena dan PO. Pahala)**

KARYA TULIS ILMIAH

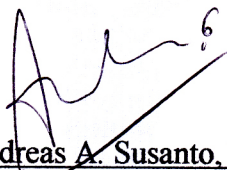
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.Sos pada Program Studi Sosiologi

disusun oleh :

N. DENNY PRASETYA T.

No. Mhs : 03 10 02414 / SOS

disetujui oleh :



Andreas A. Susanto, PhD

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul KTI : Persepsi Penumpang pada Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan Transportasi (Studi Perbandingan pada PO. Safari, PO. Lorena, dan PO. Pahala)

Penyusun : N. Denny Prasetya T.

NIM : 03 10 02414 / Sos

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian KTI yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 18 Juli 2011

Pukul : 13.30 -14.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt. 2 FISIP, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Tim Penguji

Dra. Lucinda, M.Lett

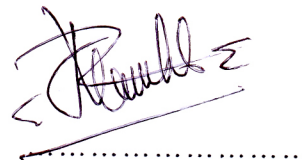
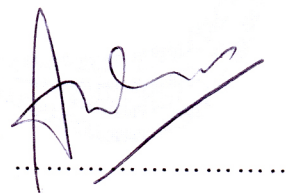
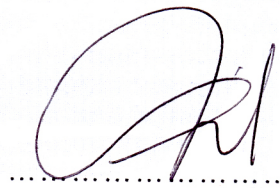
Penguji Utama

Andreas A. Susanto, PhD

Penguji I

Y. Kunharibowo, MA

Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini tidak menjiplak atau memuat karya tulis orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya tulis ilmiah.

Yogyakarta, 12 Juli 2011

Penulis,



N. Denny Prasetya T.

Motto

Sebetulnya hidup ini sangat sederhana :
Tetapi kita merumitkannya dengan rencana
Yang tidak kita laksanakan,
Dengan janji yang tidak kita penuhi,
Dengan kewajiban yang kita lalaikan,
Dan dengan larangan yang kita langgar.
(Mario Teguh)

*Jangan mengeluh pada rintangan yang menghampiri
Mereka hadir untuk kita sadari
Bahwa yang kita perjuangkan adalah
Sesuatu yang berarti*

Lebih baik melakukan sesuatu Walaupun sedikit
Daripada tidak melakukan apa - apa sama sekali
Semua akan indah pada waktunya

By : Furydenny

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan kepada :

1. Papa dan mama tercinta
2. Kedua kakakku tercinta, kak Yulie dan kak Novy
3. Emak dan keluarga mama di Surabaya
4. Keluarga papa dan kedua tanteku di Bali, Iko Lan dan Iko Tut
5. Om dan tante Sarinadi
6. Bun"ku tersayang, Ticka ^_^
7. Teman – teman Sosiologi angkatan 2003
8. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang diangkat adalah “Persepsi Penumpang pada Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan Transportasi (Studi Perbandingan pada PO. Safari, PO. Lorena, dan PO. Pahala)”

Diharapkan karya tulis ini dapat bermanfaat untuk menambah informasi mengenai persepsi penumpang pada kualitas pelayanan Perusahaan Otobus (PO.) di Indonesia, dan juga dapat bermanfaat sebagai masukan bagi perusahaan – perusahaan transportasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna, di mana masih banyak kekurangan – kekurangan baik dalam hal teknis penulisan maupun materi. Oleh karena itu diharapkan saran dan kritiknya untuk lebih menyempurnakan karya tulis ini.

Penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini tak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan bantuan yang diberikan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat, anugerah, dan kasih-Nya kepada penulis. *Thank's God for everything.*

2. Papa dan mama tercinta yang selalu memberi nasihat dan dukungan dalam bentuk apapun serta kasih sayangnya yang tidak pernah luntur kepadaku, akhirnya aku lulus juga.
3. Bapak Andreas A. Susanto, PhD., selaku dosen pembimbing. Terima kasih banyak atas pengarahan, bimbingan, saran dan kritik serta kesabaran bapak selama ini. Bapak emang the best.
4. Ibu Lucinda, M.Lett., selaku dosen penguji. Terima kasih banyak atas bimbingan, saran dan kritik ibu selama penulis mengerjakan revisi karya tulis ini.
5. Bapak Y. Kunharibowo, MA., selaku dosen penguji. Terima kasih banyak atas saran dan kritik bapak saat sidang pendadaran karya tulis ini.
6. Kedua kakakku tercinta, terima kasih atas nasihat dan dukungannya.
7. Seluruh staff karyawan Tata Usaha (TU) Fisip Atma Jaya Yogyakarta.
8. Teman – teman Sosiologi 2003, yang banyak membantu dan memberikan motivasi dan semangat kebersamaan.
9. Teman – teman seperjuangan, Bagus “Ucups” Wahyutomo (Sos/03), Andreas “aan” Soekarno (Kom/03), dan sepupuku Robertus “Roboy” Sabata (Sos/04), yang telah memberikan banyak pelajaran hidup buatku saat di Jogja.
10. Teman – teman Sosiologi 2004, Ori, Vento, dan teman – teman Sosiologi lainnya yang banyak memberi bantuan dan dukungan dari seminar sampai ujian pendadaran.
11. Ticka Permita, asisten Lab. Sosiologi. Terima kasih atas semua perhatian, pengertian, bantuan, dukungan, dan motivasi yang membuat penulis tambah semakin bersemangat mengerjakan. Cepet nyusul ya bun, hehehe.

12. Anak – anak kost AL2. Kalian sulit digambarkan dengan kata – kata, yang pasti 5 tahun aku dikos ini hidup menjadi menyenangkan.
13. Teman – teman club Shooter Biliar angkatan 2008. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya. Berangkat Turnamen bareng, kalah atau menang pulang tetap bareng, hehehe.
14. Teman – teman futsal Night Friday di Bali, Dimas, Jimmy, Pacul, Sindhu, Nonok, Bogel, Sigit, dan lainnya yang tidak bisa disebut satu per satu. Saran dan kritik kalian membuat aku termotivasi untuk bangkit dan lulus.
15. Teman – teman futsal Centro Saturday Nite, yang udah buat aku bersemangat untuk mengerjakan karya tulis sambil berolahraga.
16. Para responden penelitianku, tanpa kalian karya tulisku tidak akan selesai.
17. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

INTISARI

Penelitian ini berisi tentang persepsi penumpang pada kualitas pelayanan jasa pada perusahaan transportasi (studi perbandingan pada 3 perusahaan otobus atau PO.), yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang pada kualitas pelayanan ke-3 perusahaan otobus, yaitu PO. Safari Dharma Raya, PO. Lorena Karina, dan PO. Pahala Kencana, untuk kemudian penulis akan membandingkan persepsi penumpang pada kualitas pelayanan masing – masing perusahaan berdasarkan 5 (lima) dimensi yang ada dalam variabel kualitas pelayanan. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, sedangkan pengolahan data menggunakan teknik statistik distribusi frekuensi. Dan cara analisis data yang digunakan adalah modus.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi penumpang pada kualitas pelayanan ke-3 perusahaan otobus adalah sedang. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki atau ditawarkan oleh ke-3 (tiga) perusahaan otobus tersebut nyaris sama atau seimbang. Persepsi tersebut terbentuk berdasarkan kesesuaian atau kesamaan antara harapan penumpang sebelum menikmati pelayanan terhadap fakta – fakta yang terjadi saat penumpang memperoleh pelayanan. Persepsi sedang mencerminkan bahwa kualitas pelayanan tidak buruk tetapi juga belum bagus. Maka dari itu ke-3 perusahaan otobus tersebut harus terus memperbaiki kualitas baik fasilitas maupun pelayanannya agar sesuai dengan harapan yang diinginkan penumpang sehingga dapat meningkatkan persepsi penumpang terhadap kinerja dari pelayanan perusahaan – perusahaan otobus tersebut.

Apabila diuraikan berdasarkan hasil temuan penelitian pada tiap dimensi, PO. Safari Dharma Raya memiliki kelebihan pada dimensi *reliability* dan *assurance*, namun memiliki kelemahan pada dimensi *empathy*. Sedangkan PO. Lorena Karina memiliki kelebihan pada dimensi *tangible*, namun memiliki kelemahan pada dimensi *empathy*. Dan PO. Pahala Kencana memiliki kecenderungan rata – rata berkualitas sedang.

Kata kunci: persepsi, kualitas pelayanan, harapan, fakta yang terjadi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	5
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. KERANGKA PEMIKIRAN	6
1. Persepsi Pelayanan	6
2. Kualitas Pelayanan	8
3. Kualitas Jasa	11

4. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	12
5. Hubungan Persepsi dengan Kualitas Pelayanan	15
E. METODOLOGI PENELITIAN	15
1. Metode Penelitian	15
2. Variabel Penelitian	16
3. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	17
4. Metode Pengumpulan Data	18
5. Data dan Teknik Analisis Data	18
a. Persepsi pada kualitas pelayanan jasa	19
b. Persepsi pada tiap dimensi	21
1. <i>Tangible</i>	21
2. <i>Reliability</i>	23
3. <i>Responsiveness</i>	24
4. <i>Assurance</i>	26
5. <i>Empathy</i>	27
F. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	29

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

A. PO. SAFARI DHARMA RAYA	31
1. Gambaran Singkat Perusahaan	31
2. Visi dan Misi	31
3. Sejarah Perkembangan	32

4. Struktur Organisasi	35
B. PO. LORENA KARINA	36
1. Gambaran Singkat Perusahaan	36
2. Visi dan Misi	37
3. Sejarah Perkembangan	37
4. Struktur Organisasi	39
C. PO. PAHALA KENCANA	40
1. Gambaran Singkat Perusahaan	40
2. Visi dan Misi	41
3. Sejarah Perkembangan	41
4. Struktur Organisasi	42
 BAB III TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. PENDAHULUAN	43
B. IDENTITAS SINGKAT RESPONDEN	44
C. TEMUAN PENELITIAN	47
1. Persepsi penumpang pada tiap dimensi	47
a. Dimensi <i>tangible</i>	47
1) PO. Safari Dharma Raya	48
2) PO. Lorena Karina	49
3) PO. Pahala Kencana	50
b. Dimensi <i>reliability</i>	52

1) PO. Safari Dharma Raya	53
2) PO. Lorena Karina	54
3) PO. Pahala Kencana	55
c. Dimensi <i>responsiveness</i>	56
1) PO. Safari Dharma Raya	57
2) PO. Lorena Karina	58
3) PO. Pahala Kencana	59
d. Dimensi <i>assurance</i>	61
1) PO. Safari Dharma Raya	62
2) PO. Lorena Karina	63
3) PO. Pahala Kencana	64
e. Dimensi <i>empathy</i>	66
1) PO. Safari Dharma Raya	67
2) PO. Lorena Karina	68
3) PO. Pahala Kencana	69
2. Persepsi penumpang pada kualitas pelayanan jasa	71
3. Persepsi keseluruhan penumpang pada kualitas pelayanan jasa dari ke-3 (tiga) perusahaan otobus	73
C. PEMBAHASAN	74

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN 86

B. SARAN 87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	
Bobot nilai untuk masing – masing pertanyaan dalam kuesioner	18
Tabel 2.	
Interval kelas untuk persepsi pada kualitas pelayanan jasa	21
Tabel 3.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>tangible</i>	23
Tabel 4.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>reliability</i>	24
Tabel 5.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>responsiveness</i>	26
Tabel 6.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>assurance</i>	27
Tabel 7.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>empathy</i>	29
Tabel 8.	
Identitas responden menurut jenis kelamin pada masing – masing perusahaan	45
Tabel 9.	
Identitas responden menurut usia pada masing – masing perusahaan	46
Tabel 10.	
Identitas responden menurut jenis pekerjaan pada masing – masing perusahaan ..	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	
Interval kelas untuk persepsi pada kualitas pelayanan jasa	20
Gambar 2.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>tangible</i>	22
Gambar 3.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>reliability</i>	24
Gambar 4.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>responsiveness</i>	25
Gambar 5.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>assurance</i>	27
Gambar 6.	
Interval kelas untuk persepsi pada dimensi <i>empathy</i>	28
Gambar 7.	
Bagan struktur organisasi PO. Safari Dharma Raya	35
Gambar 8.	
Bagan struktur organisasi PO. Lorena Karina	39
Gambar 9.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>tangible</i> PO. Safari Dharma Raya	49
Gambar 10.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>tangible</i> PO. Lorena Karina	50
Gambar 11.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>tangible</i> PO. Pahala Kencana	51
Gambar 12.	
Perbandingan persepsi penumpang pada dimensi <i>tangible</i>	51
Gambar 13.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>reliability</i> PO. Safari Dharma Raya	53
Gambar 14.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>reliability</i> PO. Lorena Karina	54
Gambar 15.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>reliability</i> PO. Pahala Kencana	55
Gambar 16.	
Perbandingan persepsi penumpang pada dimensi <i>reliability</i>	56
Gambar 17.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>responsiveness</i> PO. Safari Dharma Raya	58
Gambar 18.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>responsiveness</i> PO. Lorena Karina	59
Gambar 19.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>responsiveness</i> PO. Pahala Kencana	60

Gambar 20.	
Perbandingan persepsi penumpang pada dimensi <i>responsiveness</i>	61
Gambar 21.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>assurance</i> PO. Safari Dharma Raya	63
Gambar 22.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>assurance</i> PO. Lorena Karina	64
Gambar 23.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>assurance</i> PO. Pahala Kencana	65
Gambar 24.	
Perbandingan persepsi penumpang pada dimensi <i>assurance</i>	66
Gambar 25.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>empathy</i> PO. Safari Dharma Raya	68
Gambar 26.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>empathy</i> PO. Lorena Karina	69
Gambar 27.	
Persepsi penumpang pada dimensi <i>empathy</i> PO. Pahala Kencana	70
Gambar 28.	
Perbandingan persepsi penumpang pada dimensi <i>empathy</i>	70
Gambar 29.	
Persepsi penumpang pada kualitas pelayanan jasa	73
Gambar 30.	
Persepsi keseluruhan penumpang pada kualitas pelayanan jasa dari ke-3 PO	74