

BAB V
PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Kuesioner Pendahuluan

Setelah menyebarkan kuesioner pendahuluan sebanyak 40 kuesioner kepada responden yang pernah menggunakan jasa travel Citi Trans minimal satu kali, maka dilakukan pengolahan data untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden. Sehingga atribut-atribut yang tidak tereduksi atau yang dianggap penting oleh responden dapat dijadikan sebagai atribut-atribut pada kuesioner penelitian.

5.1.1 Uji Cochran Q Tes

Pengujian ke-1

a. Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

b. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 40$$

$$C = 40$$

$$\sum_i^n R_i = 1426$$

$$\sum_j^k C_j = 1426$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 50924$$

$$\sum_i^k C_j^2 = 51816$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(40-1)(40 \cdot 51816 - (1426)^2)}{40 \cdot 1426 - 50924}$$

$$Q = 249.74$$

c. Kriteria uji tolak H_0 jika : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

Untuk $\alpha = 0.05$

$$v = k - 1 = 40 - 1 = 39$$

akan ditentukan $Q_{(0.05, 39)}$ dengan melakukan interpolasi yaitu sebagai

berikut :

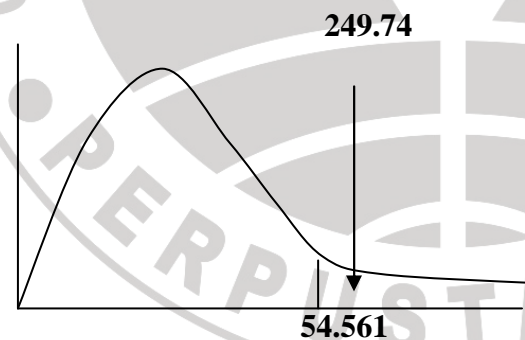
$$Q_{(0.05, 30)} = 43.77$$

$$Q_{(0.05, 40)} = 55.76$$

Sehingga dengan memisalkan $Q_{(0.05, 39)} = x$ diperoleh hubungan

$$\begin{aligned} \frac{(x - 43.77)}{(55.76 - 43.77)} &= \frac{(39 - 30)}{(40 - 30)} \Leftrightarrow \frac{(x - 43.77)}{(11.99)} = \frac{(9)}{(10)} \\ &\Leftrightarrow 10x - 437.7 = 107.91 \\ &\Leftrightarrow x = 54.561 \end{aligned}$$

Jadi $Q_{(0.05, 39)} = 54.561$ secara jelas daerah tersebut dapat dinyatakan dengan grafik berikut



d. Keputusan : Karena $Q > Q_{(\alpha, v)}$ maka H_0 ditolak

Kesimpulan : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian ke-2 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil, yaitu atribut no.19 dan n0.28.

Pengujian ke-2

a. Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

b. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 40$$

$$C = 38$$

$$\sum_i^n R_i = 1374$$

$$\sum_j^k C_j = 1374$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 49572$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 50464$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(38-1)(38 \cdot 50464 - (1374)^2)}{38 \cdot 1374 - 49572}$$

$$Q = 417.03$$

c. Kriteria uji tolak H_0 jika $Q > Q_{(\alpha, v)}$

Untuk $\alpha = 0.05$

$$v = k - 1 = 38 - 1 = 37$$

akan ditentukan $Q_{(0.05, 37)}$ dengan melakukan interpolasi yaitu sebagai berikut

$$Q_{(0.05, 30)} = 43.77$$

$$Q_{(0.05, 40)} = 55.76$$

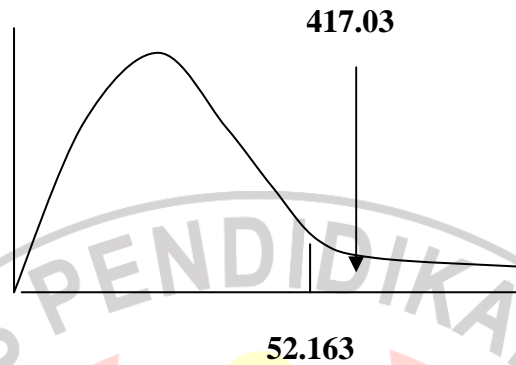
Sehingga dengan memisalkan $Q_{(0.05, 37)} = x$ diperoleh hubungan

$$\frac{(x - 43.77)}{(55.76 - 43.77)} = \frac{(37 - 30)}{(40 - 30)} \Leftrightarrow \frac{(x - 43.77)}{(11.99)} = \frac{(7)}{(10)}$$

$$\Leftrightarrow 10x - 437.7 = 83.93$$

$$\Leftrightarrow x = 52.163$$

Jadi, $Q_{(0.05,37)} = 52.163$ secara jelas daerah tersebut dapat dinyatakan dengan grafik berikut :



- d. Keputusan : Karena $Q > Q_{(\alpha,v)}$ maka H_0 ditolak

Kesimpulan : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian ke-3 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil, yaitu atribut no. 7

Pengujian ke-3

- a. Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

- b. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 40$$

$$C = 37$$

$$\sum_i^n R_i = 1347$$

$$\sum_j^k C_j = 1347$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 48843$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 49735$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(37-1)(37 \times 49735 - (1347)^2)}{38 \times 1347 - 48843} \Leftrightarrow Q = 932.02$$

- c. Kriteria uji tolak H_0 jika : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

Untuk $\alpha = 0.05$

$$v = k - 1 = 37 - 1 = 36$$

akan ditentukan $Q_{(0.05, 36)}$ hal ini dapat ditentukan dengan melakukan

interpolasi yaitu :

$$Q_{(0.05, 30)} = 43.77$$

$$Q_{(0.05, 40)} = 55.76$$

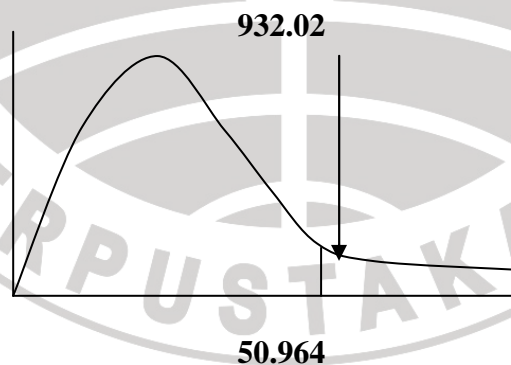
Sehingga dengan memisalkan $Q_{(0.05, 36)} = x$ diperoleh hubungan

$$\frac{(x - 43.77)}{(55.76 - 43.77)} = \frac{(36 - 30)}{(40 - 30)} \Leftrightarrow \frac{(x - 43.77)}{(11.99)} = \frac{(6)}{(10)}$$

$$\Leftrightarrow 10x - 437.7 = 71.94$$

$$\Leftrightarrow x = 50.964$$

Jadi, $Q_{(0.05, 36)} = 50.964$, secara jelas daerah tersebut dapat dinyatakan dengan



- d. Keputusan : Karena $Q > Q_{(\alpha, v)}$ maka H_0 ditolak

Kesimpulan : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian ke-4 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil, yaitu atribut no.9, 25, 34, dan 39.

Pengujian ke-4

a. Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

b. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 40$$

$$C = 33$$

$$\sum_i^n R_i = 1235$$

$$\sum_j^k C_j = 1235$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 45707$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 46599$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(33-1)(33 \cdot 46599 - (1235)^2)}{33 \cdot 1235 - 45707}$$

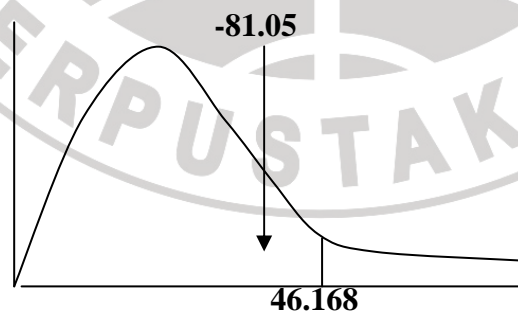
$$Q = -81,05$$

c. Kriteria uji tolak H_0 jika : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

Untuk $\alpha = 0.05$

$$v = k - 1 = 33 - 1 = 32$$

maka diperoleh $Q_{(0,05,32)} = 46.168$



d. Keputusan : Karena $Q < Q_{(\alpha, v)}$ maka H_0 diterima

Kesimpulan : Semua atribut yang diuji sudah memiliki proporsi jawaban YA yang sama.

Karena semua atribut telah memiliki proporsi jawaban YA yang sama maka tidak perlu dilakukan pengujian lebih lanjut. Sehingga atribut-atribut yang tidak tereduksi berdasarkan hasil uji Cochran Q Tes di atas dapat dijadikan sebagai atribut-atribut pada kuesioner penelitian. Atribut-atribut tersebut diantaranya adalah :

Tabel 5.1
Hasil Uji Cochran Q Tes yang Diterima

No	Atribut
1	Ketepatan waktu keberangkatan
2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
3	Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)
4	<i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan
5	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)
6	Kenyamanan Kursi mobil
8	Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan
10	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
11	harga tiket murah dan terjangkau
12	kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima
13	Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum
14	<i>Pool</i> dekat dengan jalan tol
15	Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok
16	Ruang tunggu yang nyaman
17	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
18	pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)
20	Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang
21	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
22	Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang
23	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan
24	Jumlah karyawan memadai

Tabel 5.2
Hasil Uji Cochran Q Tes yang Diterima (Lanjutan)

No	Atribut
26	Tersedianya toilet di <i>pool</i>
27	Kebersihan toilet yang terjaga
29	Kapasitas ruang tunggu yang luas
30	Tersedianya kursi di luar ruang tunggu
31	jumlah kursi tunggu di <i>pool</i>
32	Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh
33	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)
35	Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket
36	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket
37	Adanya standar prosedur operasional perusahaan
38	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)
40	Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

Adapun atribut-atribut yang tereduksi adalah sebagai berikut :

Tabel 5.3
Hasil Uji Cochran Q Tes yang Ditolak

Atribut ke	Atribut
7	Kendaraan relatif baru
9	Tersedianya sabuk pengaman disetiap mobil
19	Diskon pada hari senin
25	karyawan rapih dalam berpakaian
28	Tersedianya tempat sampah di <i>pool</i>
34	Proses pelayanan pembelian tiket cepat
39	Ketepatan perhitungan total biaya yang harus dibayar

5.1.2 Penentuan Pesaing

Berdasarkan tabel 5.4 maka diperoleh informasi bahwa 52,5% responden memilih Cipaganti, dan sebanyak 15% memilih X-Trans, sedangkan untuk Baraya, Transline dan yang lainnya masing-masing dipilih sebanyak 2,5%, 7,5%

dan 2,5%. Maka yang dianggap pesaing utama dipilih dua yang memiliki persentase terbanyak yaitu Cipaganti dan X-Trans.

Tabel 5.4
Hasil Persentase Pesaing

Jawaban	Banyaknya jawaban	%
Cipaganti	21	52.5
X-Trans	6	15
Baraya	1	2.5
Transline	3	7.5
Citi Trans	8	20
Lain-lainnya	1	2.5
Total	40	100

5.2 Pengolahan Data Dan Analisis Kuesioner Penelitian

5.2.1 Uji Validitas Kuesioner Penelitian

Dalam penelitian ini ada dua jenis pengujian validitas yang dilakukan yaitu validitas konstruk dan validitas instrument, pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan SPSS 11.5.

5.2.1.1 Validitas Konstruksi

Validitas konstruksi ini dilakukan sebelum kuesioner disebarkan kepada responden dengan tujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan/ Pernyataan pada kuesioner tersebut sudah jelas maksud dan arah pertanyaannya. Pertanyaan/ Pernyataan yang ada di dalam kuesioner tersebut dapat dimengerti oleh responden, responden tidak memiliki persepsi ganda, serta tidak memiliki kendala dalam menjawab pertanyaan/ Pernyataan yang ada di dalam kuesioner tersebut. Uji

validitas konstruksi ini dilakukan dengan cara meminta pendapat dari para ahli, dalam hal ini adalah dosen dan salah satu pihak dari Citi trans.

Para ahli tersebut diminta pendapatnya mengenai instrumen yang dipergunakan apakah sudah valid atau masih perlu diperbaiki. Setelah hasil uji validitas konstruksi dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan penyeberan kuesioner penelitian. Dan pada penelitian kali ini kuesioner dinyatakan valid.

5.2.1.2 Uji Validitas Instrumen

Setelah tahap uji validitas konstruk, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan jumlah 120 responden. Tujuan tahapan ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian hasil penelitian dengan keadaan yang sebenarnya. Hasil perhitungan menggunakan SPSS 11,5 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.5
Hasil Validitas Atribut Kepuasan

variabel	Kepuasan (Persepsi)		
	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,3375	0,1798	valid
2	0,3669		valid
3	0,4927		valid
4	0,5766		valid
5	0,387		valid
6	0,5636		valid
7	0,714		valid
8	0,4049		valid
9	0,2187		valid
10	0,3946		valid
11	0,204		valid
12	0,4375		valid

Tabel 5.6
Hasil Validitas Atribut Kepuasan(Lanjutan)

variabel	Kepuasan (Persepsi)		
	R Hitung	R Tabel	Keterangan
13	0,4581	0,1798	valid
14	0,4033		valid
15	0,5954		valid
16	0,3678		valid
17	0,5005		valid
18	0,4688		valid
19	0,4658		valid
20	0,3752		valid
21	0,3496		valid
22	0,3049		valid
23	0,5404		valid
24	0,2937		valid
25	0,5501		valid
26	0,5532		valid
27	0,3077		valid
28	0,5184		valid
29	0,6204		valid
30	0,3171		valid
31	0,5408		valid
32	0,3842		valid
33	0,4207		valid

Selanjutnya nilai r yang diperoleh dari program SPSS versi 11.5 dibandingkan dengan nilai r kritik, jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan apabila nilai r hitung lebih kecil dari nilai r kritik maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

Perhitungan r Kritik :

Untuk $\alpha = 0.05$

$N = 120 \rightarrow X$

$N = 100 \rightarrow 0.195$ (tabel r)

$$N = 125 \rightarrow 0.176 \quad (\text{tabel } r)$$

Interpolasi :

$$\frac{(x - 0,176)}{(0,195 - 0,176)} = \frac{(120 - 125)}{(100 - 125)}$$

$$\Rightarrow 5x - 0,88 = 0,019$$

$$\Rightarrow x = 0,1798$$

Jadi diperoleh r kritis adalah 0,1789.

Dari hasil yang didapatkan pada tabel 5.5 dan 5.6 maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dinyatakan valid.

Berikut ini hasil dari uji validitas untuk tingkat kepentingan konsumen :

Tabel 5.7
Hasil Validitas Atribut Kepentingan

variabel	Kepentingan (Harapan)		
	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,6061	0,1798	valid
2	0,5455		valid
3	0,6798		valid
4	0,5749		valid
5	0,3592		valid
6	0,6521		valid
7	0,4653		valid
8	0,4596		valid
9	0,3368		valid
10	0,6186		valid
11	0,4142		valid
12	0,2241		valid
13	0,4537		valid
14	0,3601		valid
15	0,5855		valid

Tabel 5.8
Hasil Validitas Atribut Kepentingan(Lanjutan)

variabel	Kepentingan (Harapan)		
	R hitung	R tabel	Keterangan
16	0,5522	0,1798	valid
17	0,6259		valid
18	0,4877		valid
19	0,5797		valid
20	0,3589		valid
21	0,6792		valid
22	0,4753		valid
23	0,303		valid
24	0,4428		valid
25	0,1818		valid
26	0,6594		valid
27	0,475		valid
28	0,6177		valid
29	0,6529		valid
30	0,6064		valid
31	0,4712		valid
32	0,6355		valid
33	0,321		valid

Dari hasil yang diperoleh pada table 5.7 dan 5.8 maka dapat disimpulkan bahwa data yang telah diperoleh dinyatakan valid.

5.2.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat keterpercayaan hasil suatu pengukuran (dapat diandalkan). Koefisien reliabilitas menyatakan tingkat keandalan dari atribut-atribut penelitian yang digunakan dalam menjelaskan permasalahan yang ada. Semakin besar nilai koefisien reliabilitas, maka semakin baik pula keandalan dari atribut-atribut penelitian ini dalam

menyelesaikan masalah yang ada dan hasil pengukuran yang diperoleh semakin dapat dipercaya. Untuk menentukan keamatan hubungan dengan menggunakan kriteria Guilford (1956) yaitu:

- $\alpha < 0,20$ = hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan
- $0,20 \leq \alpha < 0,40$ = hubungan yang kecil (tidak erat)
- $0,40 \leq \alpha < 0,70$ = hubungan yang cukup erat
- $0,70 \leq \alpha < 0,90$ = hubungan yang erat (reliabel)
- $0,90 \leq \alpha < 1,00$ = hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)
- $1,00$ = hubungan yang sempurna

Dari kriteria diatas suatu instrumen umumnya dapat dikatakan telah reliabel apabila memiliki nilai reliabilitas diatas 0,7. Nilai alpha yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 11.5.

5.2.2.1 Pengujian Reliabilitas Kuesioner Penelitian Kepuasan

Tabel 5.9
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Kepuasan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)	
Reliability Coefficients	
N of Cases = 120,0	N of Items = 33
Alpha = ,9005	

Nilai alpha yang diperoleh dari SPSS adalah 0,9005 dan berdasarkan hubungan dengan menggunakan kriteria Guilford (1956), maka nilai yang diperoleh dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat. sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan sangat reliabel.

5.2.2.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner Penelitian Kepentingan

Tabel 5.10

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Kepentingan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)	
Reliability Coefficients	
N of Cases = 120,0	N of Items = 33
Alpha = ,9244	

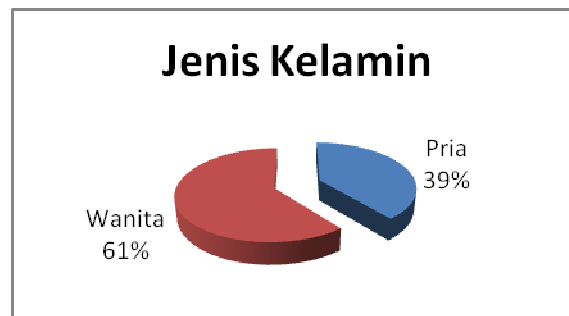
Nilai alpha yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS adalah 0.9244 Berdasarkan hubungan keeratan dengan menggunakan kriteria Guilford (1956), nilai realibilitas yang diperoleh berada diantara selang 0,9 sampai dengan 1. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat sekali, sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan sangat reliabel.

5.2.3 Pengolahan Data profil Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 5.11
Jenis kelamin

Jenis kelamin	Persentasi
Pria	39,17
Wanita	60,83
Total	100



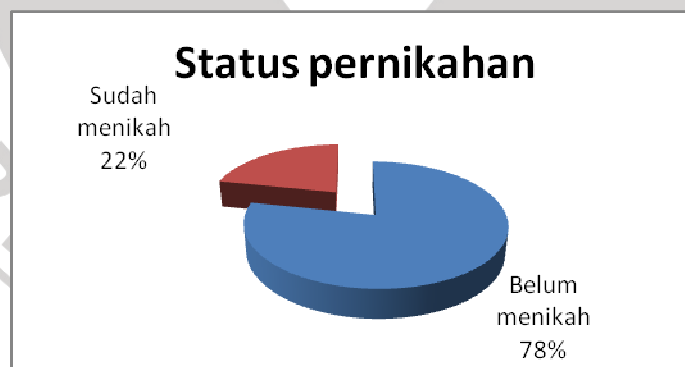
Gambar 5.1
Pie Chart Jenis Kelamin

Diagram diatas menunjukkan konsumen Pria sebanyak 39,17 % sedangkan konsumen Wanita sebanyak 60,83%. Jadi penumpang Citi Trans lebih banyak berjenis kelamin wanita dibandingkan pria.

2. Status Pernikahan

Tabel 5.12
Status Pernikahan

Status pernikahan	Persentasi
Belum menikah	78,33
Sudah menikah	21,67
Total	100



Gambar 5.2
Pie Chart Status Pernikahan

Diagram di atas menunjukkan bahwa dilihat berdasarkan status pernikahan, maka penumpang dari travel Citi Trans didominasi oleh penumpang yang belum menikah dengan persentase sebesar 78%.

3. Bepergian menggunakan *travel* dengan siapa

Tabel 5.13
Bepergian menggunakan *travel* dengan siapa

Bepergian menggunakan <i>travel</i> dengan siapa	Persentasi
Sendiri	70,84
Keluarga	5,83
Teman	23,33
Total	100



Gambar 5.3

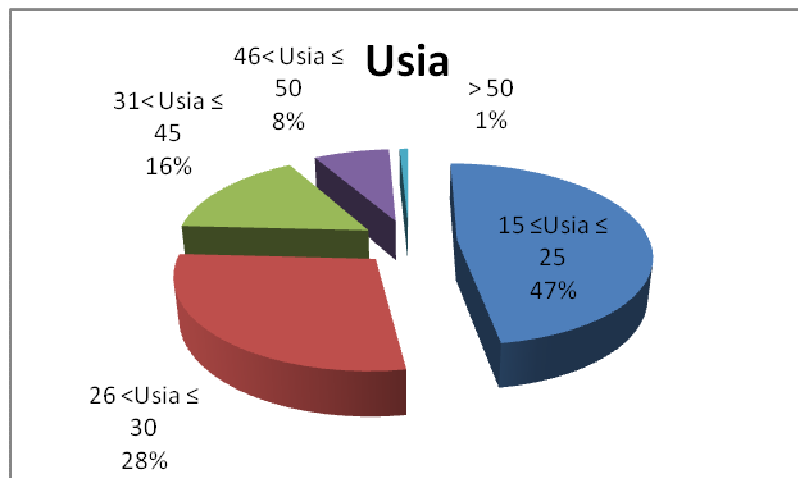
Pie Chart Bepergian menggunakan *travel* dengan siapa

Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas penumpang Citi Trans bepergian secara pribadi atau individual, tidak berombongan.

4. Usia

Tabel 5.14
Usia

Usia	Persentasi
$15 \leq \text{Usia} \leq 25$	47,5
$26 < \text{Usia} \leq 30$	28,34
$31 < \text{Usia} \leq 45$	15,83
$46 < \text{Usia} \leq 50$	7,5
> 50	0,83
Jumlah	100



Gambar 5.4
Pie Chart Usia

Dari diagram di atas dapat diketahui bahwa penumpang Citi Trans pada umumnya berusia antara 15 – 25 tahun.

5. Pekerjaan

Tabel 5.15
Pekerjaan

Pekerjaan	Persentasi
Pelajar/mahasiswa	61,67
Peg Swasta	11,67
Peg Negeri	5,83
Wiraswasta	20,83
Lainnya	0
Jumlah	100



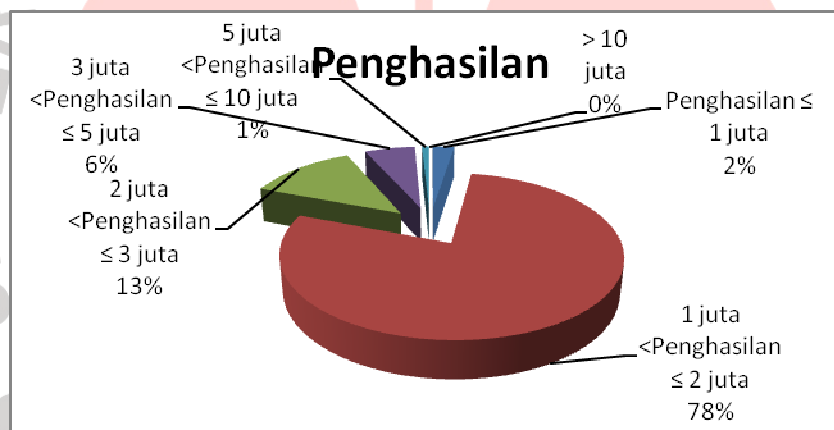
Gambar 5.5
Pie Chart Pekerjaan

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang Citi Trans adalah dari kalangan pelajar/mahasiswa.

6. Penghasilan

Tabel 5.16
Penghasilan

Penghasilan	Persentasi
Penghasilan \leq 1 juta	2,5
1 juta < Penghasilan \leq 2 juta	78,34
2 juta < Penghasilan \leq 3 juta	12,5
3 juta < Penghasilan \leq 5 juta	5,83
5 juta < Penghasilan \leq 10 juta	0,83
> 10 juta	0
Jumlah	100



Gambar 5.6
Pie Chart Penghasilan

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa penghasilan rata-rata calon penumpang travel Citi Trans berkisar antara satu juta sampai dengan dua juta rupiah.

7. Lokasi tempat tinggal

Tabel 5.17
Lokasi tempat tinggal

Lokasi tempat tinggal	Persentasi
Bandung utara	3,34
Bandung timur	4,16
Bandung selatan	1,67
Bandung barat	22,5
Bandung tengah	67,5
Lainnya : Cimahi	0,83
Total	100



Gambar 5.7

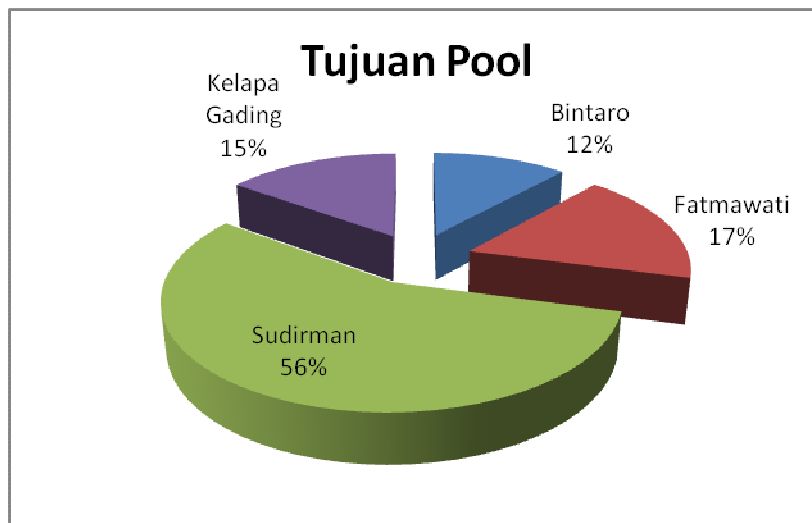
Pie Chart Lokasi tempat tinggal

Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa mayoritas calon penumpang Citi Trans bertempat tinggal di daerah Bandung Tengah.

8. Tujuan pool

Tabel 5.18
Tujuan pool

Tujuan pool	Persentasi
Bintaro	11,67
Fatmawati	17,5
Sudirman	55,83
Kelapa Gading	15
Total	100



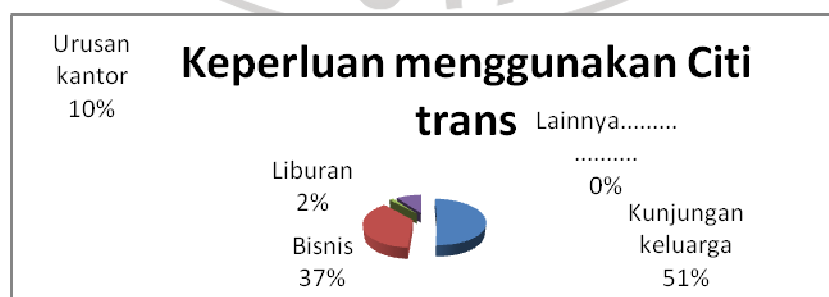
Gambar 5.8
Pie Chart Tujuan pool

Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tujuan keberangkatan para calon penumpang Citi Trans adalah *pool* yang berada dikawasan Sudirman.

9. Keperluan dalam menggunakan Citi Trans

Tabel 5.19
Keperluan menggunakan Citi Trans

Keperluan dalam menggunakan Citi Trans	Persentasi
Kunjungan keluarga	50,83
Bisnis	37,5
Liburan	1,67
Urusan kantor	10
Lainnya.....	0
Total	100



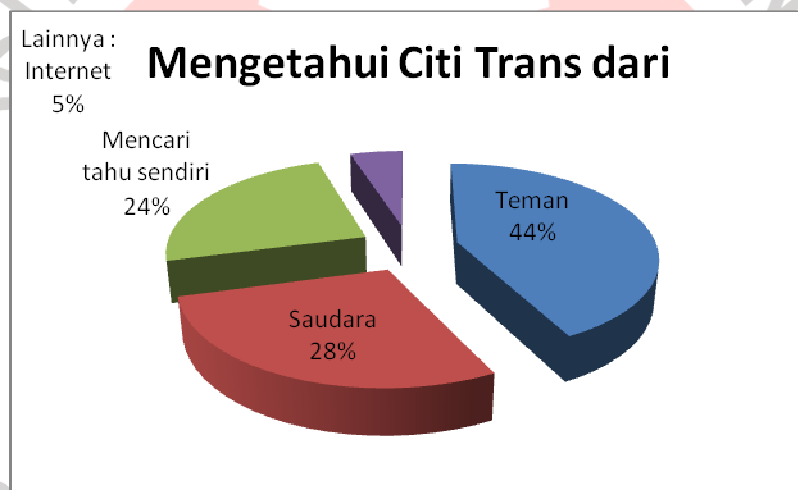
Gambar 5.9
Pie Chart Keperluan menggunakan Citi Trans

Diagram di atas menunjukkan bahwa para calon penumpang Citi Trans banyak menggunakan jasa travel untuk keperluan kunjungan keluarga.

10. Mengetahui Citi Trans dari

Tabel 5.20
Mengetahui Citi Trans dari

Mengetahui Citi Trans dari	Persentasi
Teman	42,5
Saudara	28,33
Mencari tahu sendiri	24,17
Lainnya : Internet	5
Total	100



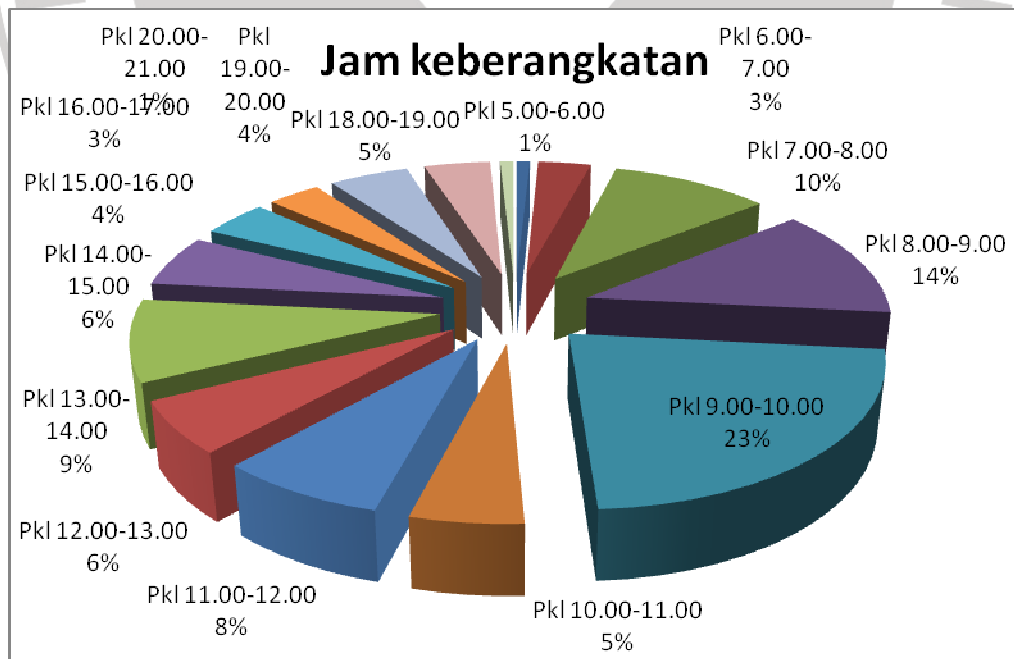
Gambar 5.10
Pie Chart Mengetahui Citi Trans dari

Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas calon penumpang Citi Trans mengetahui tentang jasa angkutan travel Citi Trans ini dari Teman atau kerabat.

11. Jam keberangkatan yang sering digunakan

Tabel 5.21
Jam keberangkatan yang sering digunakan

Jam keberangkatan yang sering digunakan	Persentasi
Pkl 5.00-6.00	0,83
Pkl 6.00-7.00	3,33
Pkl 7.00-8.00	10,00
Pkl 8.00-9.00	12,50
Pkl 9.00-10.00	22,50
Pkl 10.00-11.00	5,00
Pkl 11.00-12.00	7,50
Pkl 12.00-13.00	5,83
Pkl 13.00-14.00	9,17
Pkl 14.00-15.00	5,83
Pkl 15.00-16.00	4,17
Pkl 16.00-17.00	3,33
Pkl 18.00-19.00	5,00
Pkl 19.00-20.00	4,17
Pkl 20.00-21.00	0,83
Total	100



Gambar 11

Pie Chart Jam keberangkatan yang sering digunakan

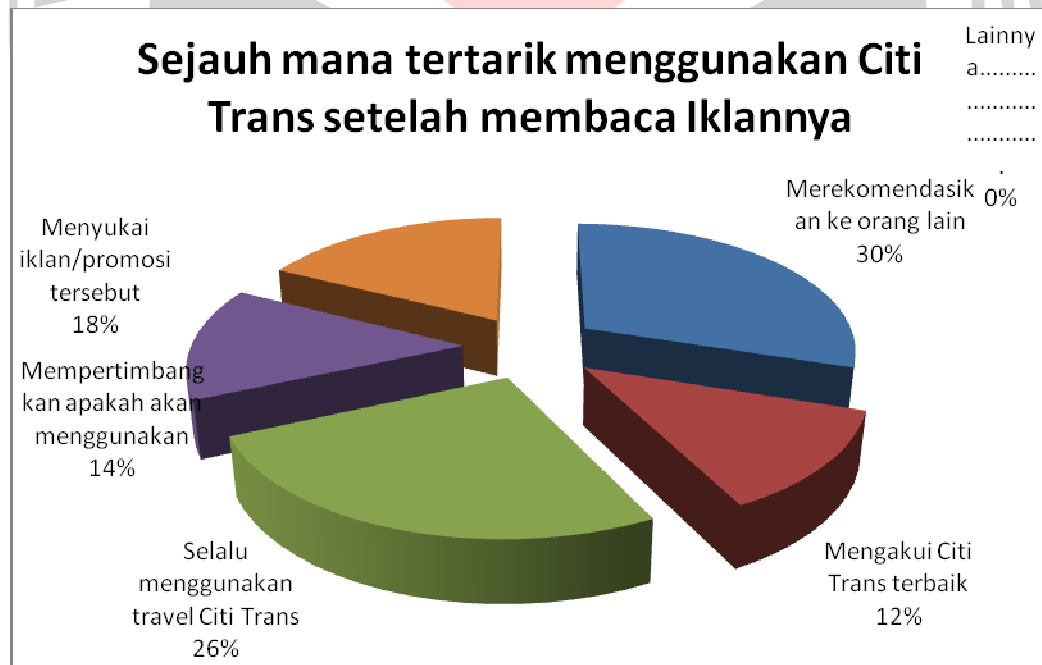
Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa jam keberangkatan yang banyak diminati oleh calon penumpang Citi Trans adalah pada jam 09.00 WIB sampai 10.00 WIB.

12. Sejauh mana tertarik menggunakan Citi Trans setelah membaca iklannya

Tabel 5.22

Sejauh mana tertarik menggunakan Citi Trans setelah membaca iklannya

Sejauh mana tertarik menggunakan Citi Trans setelah membaca iklannya	Persentasi
Merekomendasikan ke orang lain	30
Mengakui Citi Trans terbaik	12,5
Selalu menggunakan <i>travel</i> Citi Trans	25,8333333
Mempertimbangkan apakah akan menggunakan <i>travel</i> Citi Trans atau tidak	14,1666667
Menyukai iklan/promosi tersebut	17,5
Lainnya.....	0
Total	100



Gambar 5.12

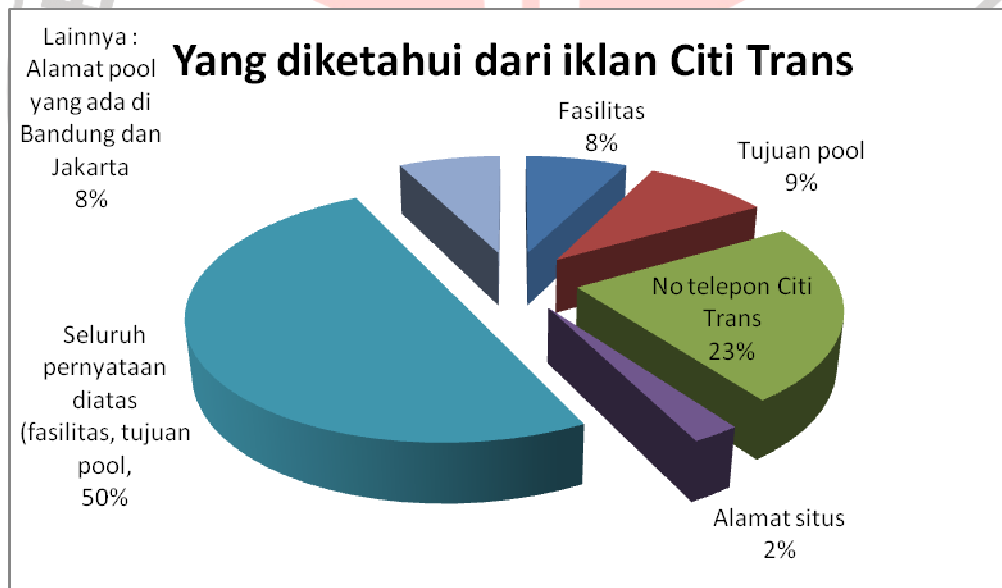
Pie Chart Sejauh mana tertarik menggunakan Citi Trans setelah membaca iklannya

Diagram di atas menunjukkan bahwa rata-rata calon penumpang Citi Trans selalu menggunakan jasa travel ini untuk bepergian.

13. Yang diketahui dari iklan Citi Trans

Tabel 5.23
Yang diketahui dari iklan Citi Trans

Yang diketahui dari iklan Citi Trans	Persentasi
Fasilitas	7,5
Tujuan <i>pool</i>	9,16666667
No telepon Citi Trans	23,3333333
Alamat situs	2,5
Seluruh pernyataan diatas (fasilitas, tujuan <i>pool</i> , No telepon Citi Trans, Alamat Situs)	50
Lainnya : Alamat <i>pool</i> yang ada di Bandung dan Jakarta	7,5
Total	100



Gambar 5.13

Pie Chart Yang diketahui dari iklan Citi Trans

Diagram di atas menunjukkan bahwa yang dapat diketahui secara pasti dari iklan Citi Trans yaitu nomor telepon Citi Trans untuk pemesanan tiket dan layanan lainnya.

5.2.4 Analisis Segmentasi, *Targeting* dan *Positioning* Travel Citi Trans

5.2.4.1 Segmentasi Pasar

Dilihat dari psikologis calon penumpang Citi Trans segmentasi yang dapat dilakukan oleh pihak Citi Trans adalah :

- Waktu keberangkatan yang sering digunakan oleh calon penumpang adalah pagi hari dan siang hari
- Sumber informasi mengenai Travel Citi Trans ini adalah Teman atau kerabat calon penumpang
- Para calon penumpang travel Citi Trans sering menggunakan jasa secara individual atau sendiri

Dilihat dari segi demografis dan geografis penumpang Citi Trans segmentasi yang dapat dilakukan oleh pihak Citi trans adalah :

- Jenis kelamin : Pria dan Wanita
- Usia : 15-24 tahun, 25-30 tahun, 31-45 tahun, 46-50 tahun, lebih dari 50 tahun
- Pekerjaan : pelajar/mahasiswa, pegawai swasta, pegawai negeri, wiraswasta, dan lain-lain
- Penghasilan : kurang dari 1 juta, 1 juta – ≤2 juta, 2 juta - ≤3 juta, 3 juta - ≤5 juta, 5 juta ≤10 juta, lebih besar dari 20 juta
- Lokasi daerah tempat tinggal : Bandung Utara, bandung Selatan, bandung Timur, Bandung Barat, Bandung Tengah dan lainnya

5.2.4.2 Targeting

Dari pengolahan data segmentasi di atas, maka dapat diketahui target pasar yang dapat dituju oleh Citi Trans. Target pasar tersebut antara lain :

- Konsumen Pria dan Wanita
- Berusia 15 sampai dengan 25 tahun
- Bekerja sebagai pelajar/mahasiswa
- Berpenghasilan 1 juta hingga 2 juta
- Lokasi tempat tinggal calon penumpang berada di Bandung Tengah

5.2.4.3 Positioning

Positioning perlu dilakukan oleh Citi Trans agar dapat menentukan citra Citi trans dimata calon penumpang, sehingga Citi trans dapat memiliki ciri khas tersendiri dan mudah dikenal oleh para calon penumpangnya yang menjadi target pasar dari Citi Trans yang sesuai dengan semboyan yang dimiliki oleh Citi Trans.

Oleh karena itu, Citi Trans dapat memposisikan dirinya sebagai Travel executive dengan pelayanan *one-sit* disetiap armadanya. Selain itu, Citi Trans juga menyediakan fasilitas *head phone* disetiap tempat duduk armadanya. *Positioning* yang telah ada pada Citi trans ini disesuaikan dengan target pasar yang diperoleh. Dari data *targeting* yang diperoleh bahwa *Positioning* yang sudah ada kurang sesuai dengan target pasar yang diperoleh. Pada penelitian ini peneliti menambahkan *Positioning* yang sebenarnya telah ditetapkan yaitu sebaiknya Citi Trans menambahkan

target penjualan kepada golongan pelajar dan mahasiswa. Karena mayoritas penumpang Citi Trans adalah pelajar/mahasiswa.

5.2.5 Uji Kesenjangan (Gap) Antara Kepuasan dan Kepentingan

Uji kesenjangan dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara rata-rata kepuasan penumpang dengan tingkat kepentingan suatu atribut. Bila rata-rata kepuasan lebih kecil bila dibandingkan dengan rata-rata kepentingan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Citi Trans belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang, sehingga perlu dilakukan perbaikan.

Tabel 5.24
Hasil Uji Kesenjangan (Gap)

No	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Kepentingan	Gap	Keterangan
1	3,62	3,58	0,04	sesuai dengan harapan
2	3,44	3,41	0,03	sesuai dengan harapan
3	3,6	3,22	0,38	sesuai dengan harapan
4	3,54	3,28	0,26	sesuai dengan harapan
5	3,32	3,45	-0,13	tidak sesuai dengan harapan
6	3,44	3,23	0,21	sesuai dengan harapan
7	3,46	3,26	0,2	sesuai dengan harapan
8	3,28	3,44	-0,16	tidak sesuai dengan harapan
9	3,58	3,34	0,23	sesuai dengan harapan
10	3,51	3,44	0,07	sesuai dengan harapan
11	3,65	3,28	0,37	sesuai dengan harapan
12	3,32	3,34	-0,02	tidak sesuai dengan harapan
13	3,4	3,28	0,13	sesuai dengan harapan
14	3,53	3,44	0,09	sesuai dengan harapan
15	3,16	3,58	-0,42	tidak sesuai dengan harapan

Tabel 5.25
Hasil Uji Kesenjangan (Gap) (Lanjutan)

No	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Kepentingan	Gap	Keterangan
16	3,53	3,64	-0,12	tidak sesuai dengan harapan
17	3,47	3,54	-0,07	tidak sesuai dengan harapan
18	3,35	2,96	0,39	sesuai dengan harapan
19	3,48	3,6	-0,13	tidak sesuai dengan harapan
20	3,61	3,37	0,24	sesuai dengan harapan
21	3,34	3,33	0,02	sesuai dengan harapan
22	3,57	3,43	0,13	sesuai dengan harapan
23	3,35	3,3	0,05	sesuai dengan harapan
24	3,6	3,4	0,2	sesuai dengan harapan
25	3,57	3,61	-0,04	tidak sesuai dengan harapan
26	3,2	3,29	-0,09	tidak sesuai dengan harapan
27	3,7	3,63	0,07	sesuai dengan harapan
28	3,46	3,3	0,16	sesuai dengan harapan
29	3,47	3,19	0,28	sesuai dengan harapan
30	3,47	3,56	-0,09	tidak sesuai dengan harapan
31	3,51	3,51	0	sesuai dengan harapan
32	3,33	3,48	-0,15	tidak sesuai dengan harapan
33	3,57	3,39	0,18	sesuai dengan harapan

Contoh perhitungan kesenjangan (Gap) :

- Gap variabel 1 = rata-rata tingkat kepuasan 1 – rata-rata tingkat kepentingan 1

$$= 3,62 - 3,58$$

$$= 0,04$$
- Rata-rata kepuasan adalah 3,62 dan rata-rata kepentingan adalah 3,58 hasilnya adalah $0,04 > 0$ berarti rata-rata kinerja lebih besar dari pada harapan, maka dikatakan pelayanan yang diberikan Citi Trans sudah sesuai dengan harapan konsumen maka tidak perlu dilakukan perbaikan.

5.2.6 Uji Signifikansi

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ketidakpuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang ada pada kuesioner penelitian. Definisi ketidakpuasan yang digunakan disini adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak Citi Trans kepada penumpangnya dibawah tingkat harapan pelanggan untuk setiap variabel yang diujikan.

- Hipotesis :

Ho : $\mu_1 \geq \mu_2$ (perbedaan antara rata-rata kinerja dengan harapan tidak signifikan)

Hi : $\mu_1 < \mu_2$ (perbedaan antara rata-rata kinerja dengan harapan signifikan)

- α signifikan = 0.05

- Statistik Uji :
$$Z = \frac{[\bar{X}_2 - \bar{X}_1]}{\sqrt{(S_1/n_1) + (S_2/n_2)}}$$

\bar{x}_1 : Rata-rata harapan S_1 : Variansi harapan n_1 : Jumlah sampel harapan

\bar{x}_2 : Rata-rata kinerja S_2 : Variansi kinerja n_2 : Jumlah sampel kinerja

Tabel 5.26
Hasil Uji Signifikansi

Variabel	Kepentingan(Harapan)			Kepuasan(Kinerja)			uji signifikansi
	Mean	St Deviasi	Variansi	Mean	St Deviasi	Variansi	
1	3,58	0,69	0,48	3,62	0,58	0,34	0,63
2	3,41	0,59	0,34	3,44	0,63	0,40	0,59
3	3,22	0,86	0,74	3,60	0,65	0,43	4,66
4	3,28	0,83	0,69	3,54	0,66	0,44	3,25
5	3,45	0,70	0,48	3,32	0,79	0,62	-1,97

Tabel 5.27
Hasil Uji Signifikansi (Lanjutan)

Variabel	Kepentingan(Harapan)			Kepuasan(Kinerja)			uji signifikansi
	Mean	St Deviasi	Variansi	Mean	St Deviasi	Variansi	
6	3,23	0,91	0,82	3,44	0,75	0,57	2,39
7	3,26	0,78	0,61	3,46	0,73	0,54	2,63
8	3,44	0,67	0,45	3,28	0,74	0,54	-2,41
9	3,34	0,53	0,28	3,58	0,56	0,31	4,60
10	3,44	0,73	0,53	3,51	0,62	0,39	0,95
11	3,28	0,64	0,41	3,65	0,56	0,31	6,03
12	3,34	0,84	0,70	3,32	0,77	0,59	-0,31
13	3,28	0,69	0,47	3,40	0,65	0,43	1,89
14	3,44	0,66	0,43	3,53	0,71	0,50	1,43
15	3,58	0,66	0,43	3,16	0,77	0,59	-6,42
16	3,64	0,53	0,28	3,53	0,69	0,47	-2,23
17	3,54	0,70	0,49	3,47	0,77	0,59	-1,09
18	2,96	0,84	0,71	3,35	0,81	0,65	4,75
19	3,60	0,67	0,44	3,48	0,50	0,25	-1,99
20	3,37	0,56	0,32	3,61	0,51	0,26	4,51
21	3,33	0,84	0,71	3,34	0,74	0,55	0,20
22	3,43	0,63	0,40	3,57	0,59	0,35	2,20
23	3,30	0,75	0,56	3,35	0,68	0,46	0,69
24	3,40	0,80	0,65	3,60	0,64	0,41	2,61
25	3,61	0,51	0,26	3,57	0,68	0,47	-0,83
26	3,29	0,82	0,68	3,20	0,79	0,63	-1,14
27	3,63	0,50	0,25	3,70	0,51	0,26	1,39
28	3,30	0,79	0,63	3,46	0,62	0,38	2,09
29	3,19	0,81	0,66	3,47	0,67	0,45	3,53
30	3,56	0,66	0,43	3,47	0,63	0,40	-1,44
31	3,51	0,62	0,39	3,51	0,66	0,44	0,00
32	3,48	0,69	0,47	3,33	0,71	0,51	-2,24
33	3,39	0,70	0,49	3,57	0,71	0,50	2,57

Tabel 5.28
Kesimpulan Signifikansi

Variabel	Z Hitung	Z Tabel	Kesimpulan
1	0,63		Tidak ada perbedaan yang signifikan
2	0,59		Tidak ada perbedaan yang signifikan
3	4,66		Tidak ada perbedaan yang signifikan
4	3,25		Tidak ada perbedaan yang signifikan
5	-1,97		Ada perbedaan yang signifikan
6	2,39		Tidak ada perbedaan yang signifikan
7	2,63		Tidak ada perbedaan yang signifikan
8	-2,41		Ada perbedaan yang signifikan
9	4,60		Tidak ada perbedaan yang signifikan
10	0,95		Tidak ada perbedaan yang signifikan
11	6,03		Tidak ada perbedaan yang signifikan
12	-0,31		Tidak ada perbedaan yang signifikan
13	1,89		Tidak ada perbedaan yang signifikan
14	1,43		Tidak ada perbedaan yang signifikan
15	-6,42		Ada perbedaan yang signifikan
16	-2,23		Ada perbedaan yang signifikan
17	-1,09	-1,96	Tidak ada perbedaan yang signifikan
18	4,75		Tidak ada perbedaan yang signifikan
19	-1,99		Ada perbedaan yang signifikan
20	4,51		Tidak ada perbedaan yang signifikan
21	0,20		Tidak ada perbedaan yang signifikan
22	2,20		Tidak ada perbedaan yang signifikan
23	0,69		Tidak ada perbedaan yang signifikan
24	2,61		Tidak ada perbedaan yang signifikan
25	-0,83		Tidak ada perbedaan yang signifikan
26	-1,14		Tidak ada perbedaan yang signifikan
27	1,39		Tidak ada perbedaan yang signifikan
28	2,09		Tidak ada perbedaan yang signifikan
29	3,53		Tidak ada perbedaan yang signifikan
30	-1,44		Tidak ada perbedaan yang signifikan
31	0,00		Tidak ada perbedaan yang signifikan
32	-2,24		Ada perbedaan yang signifikan
33	2,57		Tidak ada perbedaan yang signifikan

Dari hasil uji signifikansi di atas, dapat diketahui bahwa pada atribut 5, 8, 15, 16, 19 dan 32 konsumen merasa tidak puas atas pelayanan Citi Trans.

Sedangkan pada atribut lainnya, konsumen telah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu pihak Citi Trans masih perlu memperbaiki kualitas pelayanan terkait atribut di atas untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

5.2.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Data tingkat kepuasan dan kepentingan telah diperoleh dari kuesioner penelitian, kemudian diolah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis, dimana terdapat dua variabel yaitu \bar{X} (rata-rata tingkat kepuasan) dan \bar{Y} (rata-rata tingkat kepentingan). Berikut adalah ringkasan data untuk IPA :

Tabel 5.29
Ringkasan Menghitung IPA

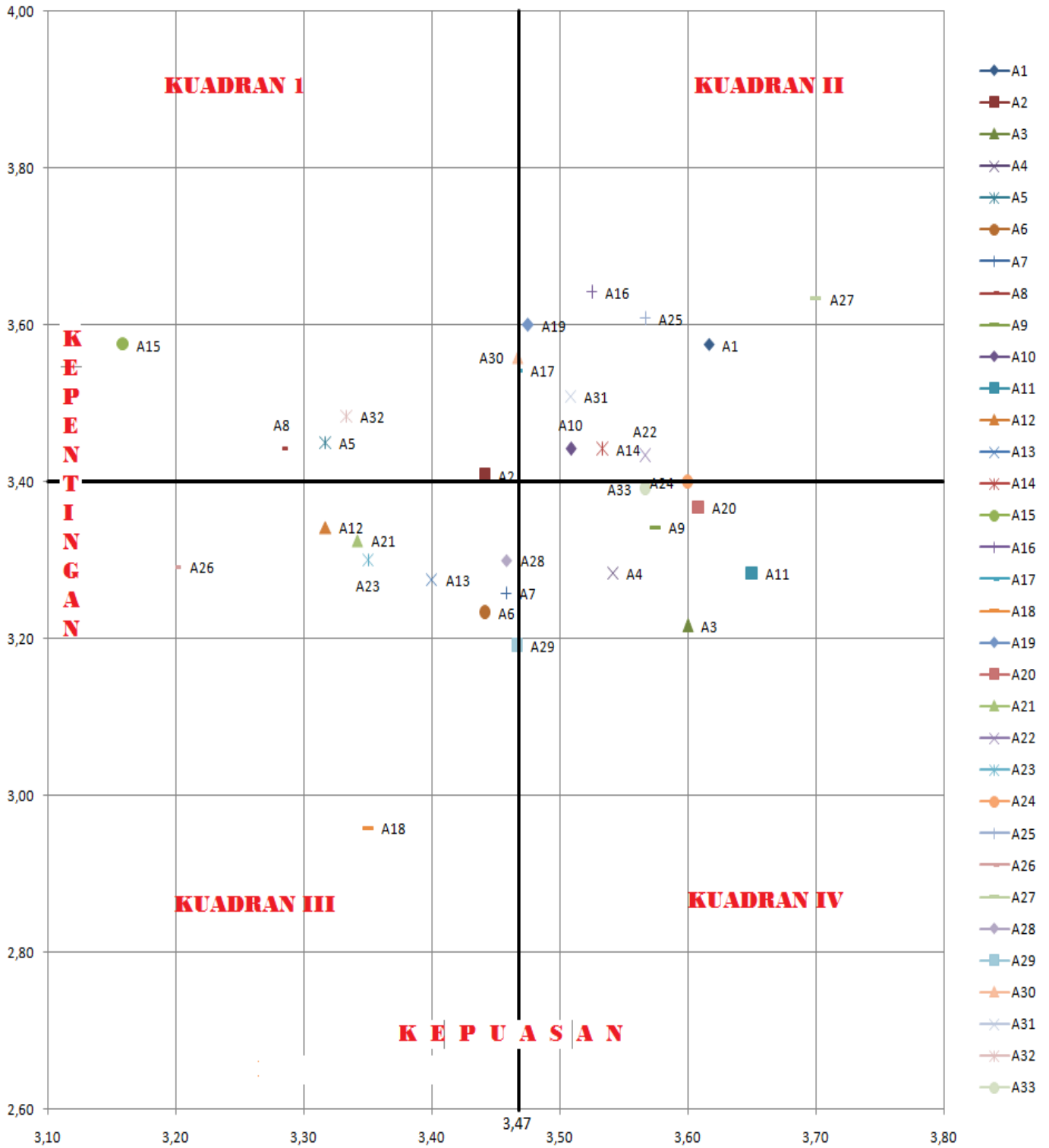
Variabel	Rata-rata Kepuasan(\bar{X})	Rata-rata Kepentingan(\bar{Y})
1	3,62	3,58
2	3,44	3,41
3	3,6	3,22
4	3,54	3,28
5	3,32	3,45
6	3,44	3,23
7	3,46	3,26
8	3,28	3,44
9	3,58	3,34
10	3,51	3,44
11	3,65	3,28
12	3,32	3,34
13	3,4	3,28
14	3,53	3,44
15	3,16	3,58

Tabel 5.30
Ringkasan Menghitung IPA (Lanjutan)

Variabel	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Kepentingan
16	3,53	3,64
17	3,47	3,54
18	3,35	2,96
19	3,48	3,6
20	3,61	3,37
21	3,34	3,33
22	3,57	3,43
23	3,35	3,3
24	3,6	3,4
25	3,57	3,61
26	3,2	3,29
27	3,7	3,63
28	3,46	3,3
29	3,47	3,19
30	3,47	3,56
31	3,51	3,51
32	3,33	3,48
33	3,57	3,39
rata-rata	3,47	3,4

Selanjutnya data tersebut disajikan pada gambar berikut :

Matriks Importance Performance Analysis



Gambar 5.14
Matriks Importance Performance Analysis

Analisis dari matriks IPA di atas, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.31
Hasil Perhitungan IPA

No	Kuadran	variabel	
1	Kuadran I (Maintain Performance / Prioritas Perbaikan)	A2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
2		A5	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)
3		A8	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
4		A15	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
5		A17	Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang
6		A30	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket
7		A32	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)
8	Kuadran II (Focus Improvement Effort Here / Pertahankan Prestasi)	A1	Ketepatan waktu keberangkatan
9		A10	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima
10		A14	Ruang tunggu yang nyaman
11		A16	Pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)
12		A19	Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang
13		A22	Tersedianya toilet di <i>pool</i>
14		A24	Kapasitas ruang tunggu yang luas
15		A25	Tersedianya kursi di luar ruang tunggu
16		A27	Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh
17		A31	Adanya standar prosedur operasional perusahaan
18	Kuadran III (Medium Low Priority / Prioritas Rendah)	A6	Kenyamanan Kursi mobil
19		A7	Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan
20		A12	<i>Pool</i> dekat dengan jalan tol
21		A13	Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok
22		A18	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
23		A21	Jumlah karyawan memadai
24		A23	Kebersihan toilet yang terjaga
25		A26	jumlah kursi tunggu di <i>pool</i>
26		A28	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)
27		A29	Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket
28	Kuadran IV (Reduce Emphasis / Cenderung Berlebihan)	A3	Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)
29		A4	<i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan
30		A9	Harga tiket murah dan terjangkau
31		A11	Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum
32		A20	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan
33		A33	Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

5.2.8 Analisis Berdasarkan Prioritas *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis* di atas, dapat dilihat bahwa :

- **Kuadran I (Prioritas Utama)**, kinerja rendah sedangkan harapan tinggi. Menunjukkan bahwa pada kuadran ini harapan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diterima sangat tinggi, namun Citi Trans belum melaksanakannya secara maksimal sesuai keinginan konsumen. ini menunjukkan prioritas utama bagi perbaikan pelayanan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 5.32
Kuadran I IPA

No	Kuadran	variabel	
1	Kuadran I (Maintain Performance / Prioritas Perbaikan)	A2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
2		A5	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)
3		A8	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
4		A15	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
5		A17	Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang
6		A30	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket
7		A32	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)

- **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**, kinerja tinggi dan harapan tinggi. Menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan dan keinginan konsumen berada diatas nilai rata-rata harapan dan keinginan konsumen secara keseluruhan, dan nilai rata-rata kinerja Citi Trans memenuhi harapan konsumen, oleh karena itu wajib untuk dipertahankan perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 5.33
Kuadran II IPA

No	Kuadran	variabel	
1	Kuadran II (Focus Improvement Effort Here / Pertahankan Prestasi)	A1	Ketepatan waktu keberangkatan
2		A10	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima
3		A14	Ruang tunggu yang nyaman
4		A16	Pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)
5		A19	Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang
6		A22	Tersedianya toilet di <i>pool</i>
7		A24	Kapasitas ruang tunggu yang luas
8		A25	Tersedianya kursi di luar ruang tunggu
9		A27	Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh
10		A31	Adanya standar prosedur operasional perusahaan

- **Kuadran III (Prioritas Rendah)**, kinerja rendah dan harapan rendah.

Menunjukkan bahwa pada kuadran ini harapan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diterima rendah, namun perusahaan juga belum melaksanakannya secara maksimal, karena keinginan konsumen yang rendah. Hal ini masuk dalam prioritas kedua bagi perbaikan pelayanan.

Dianggap kurang penting serta harapan yang rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 5.34
Kuadran III IPA

1	Kuadran III (Medium Low Priority / Prioritas Rendah)	A6	Kenyamanan Kursi mobil
2		A7	Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan
3		A12	<i>Pool</i> dekat dengan jalan tol
4		A13	Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok
5		A18	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
6		A21	Jumlah karyawan memadai
7		A23	Kebersihan toilet yang terjaga
8		A26	jumlah kursi tunggu di <i>pool</i>
9		A28	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)
10		A29	Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket

- **Kuadran IV (Berlebihan)**, kinerja tinggi dan harapan rendah. Menunjukkan bahwa pada kuadran ini rata-rata harapan konsumen lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata pelayanan (kinerja) Citi Trans selama ini. Maka dianggap perusahaan melaksanakannya terlalu berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 5.35
Kuadran IV IPA

No	Kuadran	variabel	
28	Kuadran IV (Reduce Emphasis / Cenderung Berlebihan)	A3	Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)
29		A4	<i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan
30		A9	Harga tiket murah dan terjangkau
31		A11	Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum
32		A20	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan
33		A33	Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

5.2.9 Analisis Usulan perbaikan berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan Uji Signifikansi

Dilihat berdasarkan *Importance Performance Analysis* pada kuadran I dan III dan dilihat dari seberapa Signifikan perbedaan antara kinerja dan harapan. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.36
Analisis IPA dan Uji Signifikansi

No	Variabel	Uji Signifikansi	<i>Importance Performance Analysis</i>	Usulan
1	Ketepatan waktu keberangkatan	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas I	Dipertahankan
3	Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Diabaikan	Diabaikan
4	<i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Diabaikan	Diabaikan
5	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)	Ada perbedaan yang signifikan	Prioritas I	Perbaiki Prioritas I
6	Kenyamanan Kursi mobil	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
7	Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
8	Adanya fasilitas <i>wifi</i> di ruang tunggu	Ada perbedaan yang signifikan	Prioritas I	Perbaiki Prioritas I
9	Harga tiket murah dan terjangkau	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Diabaikan	Diabaikan
10	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
11	Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Diabaikan	Diabaikan
12	<i>Pool</i> dekat dengan jalan tol	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
13	Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
14	Ruang tunggu yang nyaman	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
15	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa	Ada perbedaan yang signifikan	Prioritas I	Perbaiki Prioritas I

Tabel 5.37
Analisis IPA dan Uji Signifikansi (Lanjutan)

No	Variabel	Uji Signifikansi	<i>Importance Performance Analysis</i>	Usulan
16	pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)	Ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
17	Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas I	Dipertahankan
18	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
19	Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang	Ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
20	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Diabaikan	Diabaikan
21	Jumlah karyawan memadai	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
22	Tersedianya toilet di <i>pool</i>	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
23	Kebersihan toilet yang terjaga	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
24	Kapasitas ruang tunggu yang luas	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
25	Tersedianya kursi di luar ruang tunggu	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
26	jumlah kursi tunggu di <i>pool</i>	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
27	Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
28	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
29	Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas II	Dipertahankan
30	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Prioritas I	Dipertahankan
31	Adanya standar prosedur operasional perusahaan	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Dipertahankan	Dipertahankan
32	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)	Ada perbedaan yang signifikan	Prioritas I	Perbaiki Prioritas I
33	Adanya layanan terhadap keluhan konsumen	Tidak ada perbedaan yang signifikan	Diabaikan	Diabaikan

Dari tabel di atas diperoleh hasil analisa berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan Uji Signifikansi adalah :

1. Signifikansi

Apabila dalam uji signifikansi terdapat perbedaan maka variabel tersebut harus diperbaiki karena variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja tidak sesuai dengan nilai harapan dengan perbedaan yang signifikan hal ini harus diperbaiki. Apabila perbedaan tersebut tidak signifikan maka atribut tersebut dapat diabaikan atau dipertahankan karena nilai kinerja hanya sedikit dibawah nilai harapan atau mendekati nol jadi dapat diabaikan.

2. *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan grafik *Importance Performance Analysis* dilihat bahwa Kuadran I (Prioritas Utama), kinerja rendah sedangkan harapan tinggi. Menunjukkan bahwa pada kuadran ini harapan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diterima sangat tinggi, namun pihak Citi Trans belum melaksanakannya secara maksimal sesuai keinginan konsumen maka perlu dilakukan perbaikan. Kuadran III (Prioritas kedua) kinerja rendah dan harapan rendah. Menunjukkan bahwa pada kuadran ini harapan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diterima rendah, karena keinginan konsumen yang rendah. Hal ini masuk dalam prioritas kedua bagi perbaikan pelayanan.

Dari kedua analisa diatas maka diambil suatu kesimpulan mengenai perbaikan yang harus dilakukan sebagai berikut:

- Apabila terjadi ketidakpuasan signifikan dan pada *Importance Performance Analysis* pada prioritas perbaikan utama maka variabel tersebut dilakukan perbaikan (Perbaiki Proiritas I)
- Apabila terjadi ketidakpuasan signifikan dan berdasarkan *Importance Performance Analysis* pada prioritas perbaikan kedua maka variabel tersebut dilakukan perbaikan (Perbaiki Proiritas II)
- Apabila terjadi ketidakpuasan tidak signifikan dan dalam di *Importance Performance Analysis* pada prioritas perbaikan utama maka variabel tersebut dipertahankan
- Apabila terjadi ketidakpuasan signifikan dan dalam di *Importance Performance Analysis* tidak pada prioritas perbaikan maka variabel tersebut tidak dilakukan perbaikan (Diabaikan).

5.2.10 Correspondence Analysis

Correspondence Analysis (CA) digunakan untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan travel Citi Trans terhadap travel-travel lainnya. Pada pengisian kuesioner responden diminta untuk memberikan ranking untuk setiap travel, yaitu angka 3 untuk travel terbaik pertama, sedangkan angka 2 untuk travel yang terbaik kedua, dan angka 1 untuk travel terburuk. Hasil bobot masing-masing travel dijumlahkan dan diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 11.5.

Tabel 5.38
Jumlah Peringkat Travel

Variabel	Citi Trans	Cipaganti	X-Trans
1	299	212	209
2	260	306	147
3	303	212	210
4	292	225	203
5	275	209	236
6	227	221	272
7	225	318	177
8	334	178	211
9	323	152	245
10	235	295	190
11	299	221	200
12	214	238	268
13	292	232	200
14	226	271	223
15	249	204	267
16	286	262	172
17	331	229	160
18	245	293	182
19	180	294	246
20	312	165	243
21	291	237	192
22	202	268	250
23	319	202	199
24	267	240	213
25	197	278	245
26	353	157	210
27	224	224	272
28	236	293	191
29	312	210	198
30	265	196	259
31	318	198	204
32	179	293	248
33	302	212	213

Dengan bantuan SPSS, *Correspondence Analysis* (CA), dilakukan dengan menggunakan program SPSS Syntax. Caranya sebagai berikut :

- Klik FILE → NEW → SYNTAX
- Perintah Syntax yang digunakan adalah :
ANACOR

```
TABLE=ALL(35,3)
```

```
/DIMENSION=2
```

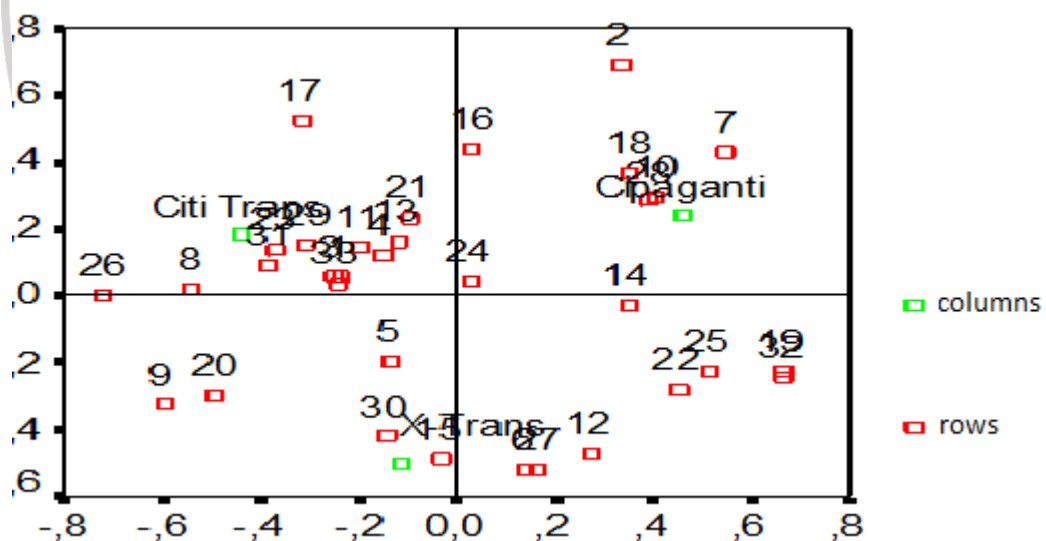
```
/NORMALIZATION CANONICAL
```

```
/PRINT TABLE SCORES CONTRIBUTIONS PROFILES PERMUTATION
```

```
/VARIANCES ROWS COLUMNS SINGULAR
```

```
/PLOT ROWS COLUMNS JOINT NDIM(ALL,MAX)
```

Hasil SPSS *Correspondence Analysis*



Gambar 5.16
Matriks *Correspondence Analysis*

Berdasarkan hasil dari CA di atas, maka ketiga travel dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 5.39
Hasil *Correspondence Analysis* (CA)

No	Kuadran	Obyek Penelitian	Variabel
1	Kuadran I	Citi Trans Unggul	1 Ketepatan waktu keberangkatan
2			3 Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)
3			4 <i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan
4			8 Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
5			11 Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum
6			13 Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok
7			17 Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang
8			21 Jumlah karyawan memadai
9			23 Kebersihan toilet yang terjaga
10			26 jumlah kursi <i>tunggu di pool</i>
11			29 Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket
12			31 Adanya standar prosedur operasional perusahaan
13			33 Adanya layanan terhadap keluhan konsumen
14	kuadran II	Cipaganti Unggul	2 Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
15			10 Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima
16			16 pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)
17			18 Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
18			24 Kapasitas ruang tunggu yang luas
19	28 Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)		
20	kuadran III	X Trans Unggul	9 Harga tiket murah dan terjangkau
21			15 Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
22			20 Supir handal dalam mengemudikan kendaraan
23			5 Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil
24	30 Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket		
25	Kuadran IV	Netral	6 Kenyamanan Kursi mobil
26			7 Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan
27			12 <i>Pool</i> dekat dengan jalan tol
28			14 Ruang tunggu yang nyaman
29			19 Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang
30			22 Tersedianya toilet di <i>pool</i>
31			25 Tersedianya kursi di luar ruang tunggu
32			27 Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh
33			32 Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)

5.2.10.1 Analisis dari CA

Berdasarkan grafik *Correspondence Analysis* (CA) di atas, dapat dilihat bahwa :

- **Kuadran I (Citi Trans unggul)**, kinerja Citi Trans unggul bila dibandingkan dengan travel lainnya. Menunjukkan bahwa kinerja Citi Trans memenuhi harapan konsumen dalam atribut ini lebih baik dibandingkan dengan travel lainnya, oleh karena itu wajib untuk dipertahankan perusahaan.. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 5.40
Kuadran I *Correspondence Analysis*

No	Kuadran	Obyek Penelitian	Variabel
1	Kuadran I	Citi Trans Unggul	1 Ketepatan waktu keberangkatan
2			3 Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)
3			4 <i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan
4			8 Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
5			11 Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum
6			13 Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok
7			17 Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang
8			21 Jumlah karyawan memadai
9			23 Kebersihan toilet yang terjaga
10			26 jumlah kursi tunggu di <i>pool</i>
11			29 Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket
12			31 Adanya standar prosedur operasional perusahaan
13			33 Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

- **Kuadran II (Cipaganti Unggul)**, kinerja Citi Trans lebih rendah dari pada Cipaganti. Kinerja Citi Trans dalam hal ini belum dilakukan secara maksimal, oleh karena itu Cipaganti dianggap lebih baik pelayanannya dalam hal ini. Ini menunjukkan prioritas utama bagi perbaikan pelayanan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 5.41
Kuadran II *Correspondence Analysis*

No	Kuadran	Obyek Penelitian	Variabel	
1	kuadran II	Cipaganti Unggul	2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
2			10	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima
3			16	pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)
4			18	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
5			24	Kapasitas ruang tunggu yang luas
6			28	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)

- **Kuadran III (X Trans unggul)**, kinerja Citi Trans lebih rendah dari pada X Trans. Kinerja Citi Trans dalam hal ini belum dilakukan secara maksimal, oleh karena itu X trans dianggap lebih baik pelayanannya dalam hal ini. Ini menunjukkan prioritas utama bagi perbaikan pelayanan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 5.42
Kuadran III *Correspondence Analysis*

No	Kuadran	Obyek Penelitian	Variabel	
1	kuadran III	X Trans Unggul	9	Harga tiket murah dan terjangkau
2			15	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
3			20	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan
4			5	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil
5			30	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket

- **Kuadran IV (Netral)**, kinerja Citi Trans sama dengan travel lainnya. Kinerja Citi Trans dalam hal ini sama dengan apa yang telah dilakukan travel lainnya, oleh karena itu Citi Trans dianggap mempertahankan pelayanan dalam hal ini. Ini menunjukkan prioritas utama bagi perbaikan pelayanan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 5.43
 Kuadran IV *Correspondence Analysis*

No	Kuadran	Obyek Penelitian	Variabel
1	Kuadran IV	Netral	6 Kenyamanan Kursi mobil
2			7 Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan
3			12 <i>Pool</i> dekat dengan jalan tol
4			14 Ruang tunggu yang nyaman
5			19 Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang
6			22 Tersedianya toilet di <i>pool</i>
7			25 Tersedianya kursi di luar ruang tunggu
8			27 Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh
9			32 Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)



5.2.10.2 Analisis Proiritas Perbaikan uji Signifikansi, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Correspondence*

Analysis(CA)

Tabel 5.44

Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA dan CA

No	Variabel	uji signifikansi + IPA	CA	Usulan
1	Ketepatan waktu keberangkatan	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan	Dipertahankan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-7
3	Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)	Diabaikan	Unggul	abaikan
4	<i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan	Diabaikan	Unggul	abaikan
5	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)	Perbaiki Prioritas I	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-1
6	Kenyamanan Kursi mobil	Dipertahankan	Netral	Pertahankan
7	Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan	Dipertahankan	Netral	Pertahankan
8	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>	Perbaiki Prioritas I	Unggul	prioritas perbaikan ke-3
9	Harga tiket murah dan terjangkau	Diabaikan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-8
10	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima	Dipertahankan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-7
11	Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
12	<i>Pool</i> dekat dengan jalan tol	Dipertahankan	Netral	Pertahankan
13	Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
14	Ruang tunggu yang nyaman	Dipertahankan	Netral	Pertahankan
15	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa	Perbaiki Prioritas I	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-1
16	pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)	Dipertahankan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-7
17	Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
18	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen	Dipertahankan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-7
19	Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang	Dipertahankan	Netral	Pertahankan

Tabel 5.45
Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA dan CA (Lanjutan)

No	Variabel	uji signifikansi + IPA	CA	Usulan
20	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan	Diabaikan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-8
21	Jumlah karyawan memadai	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
22	Tersedianya toilet di <i>pool</i>	Dipertahankan	Netral	Pertahankan
23	Kebersihan toilet yang terjaga	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
24	Kapasitas ruang tunggu yang luas	Dipertahankan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-7
25	Tersedianya kursi di luar ruang tunggu	Dipertahankan	Netral	Dipertahankan
26	jumlah kursi tunggu di <i>pool</i>	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
27	Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh	Dipertahankan	Netral	Pertahankan
28	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)	Dipertahankan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-7
29	Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
30	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket	Dipertahankan	Tertinggal	prioritas perbaikan ke-7
31	Adanya standar prosedur operasional perusahaan	Dipertahankan	Unggul	Pertahankan
32	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)	Perbaiki Prioritas I	Netral	prioritas perbaikan ke-2
33	Adanya layanan terhadap keluhan konsumen	Diabaikan	Unggul	abaikan

Dari tabel diatas diperoleh hasil analisa dari *Importance Performance Analysis*, Uji Signifikansi dan *Coresspondence Analiysis(CA)* adalah :

1. Signifikansi dan *Importance Performance Analysis*

Apabila dalam uji signifikansi terdapat perbedaan maka variabel tersebut harus diperbaiki karena variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja tidak sesuai dengan nilai harapan dengan perbedaan yang signifikan hal ini harus diperbaiki. Apabila perbedaan tersebut tidak signifikan maka atribut tersebut dapat diabaikan atau dipertahankan karena nilai kinerja hanya sedikit dibawah nilai harapan atau mendekati nol jadi dapat diabaikan.

Berdasarkan grafik *Importance Performance Analysis* dilihat bahwa Kuadran I (Prioritas Utama), kinerja rendah sedangkan harapan tinggi. Menunjukkan bahwa pada kuadran ini harapan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diterima sangat tinggi, namun Citi Trans belum melaksanakannya secara maksimal sesuai keinginan konsumen maka perlu dilakukan perbaikan. Kuadran III (Prioritas kedua) kinerja rendah dan harapan rendah. Menunjukkan bahwa pada kuadran ini harapan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diterima rendah, namun perusahaan juga belum melaksanakannya secara maksimal, karena keinginan konsumen yang rendah. Hal ini masuk dalam prioritas kedua bagi perbaikan pelayanan. Dianggap kurang penting serta harapan yang rendah maka perlu dilakukan peningkatan kinerja pada kuadran ini.

Hasil dari analisis usulan perbaikan berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan dilihat dari Uji Signifikansi dapat apada tabel 5.31

2. *Coresspondence Analisis(CA)*

Kuadran II (Cipaganti unggul) menunjukkan kinerja Citi Trans lebih rendah dari pada Cipaganti. Kinerja Citi Trans dalam hal ini belum dilakukan secara maksimal, oleh karena itu Cipaganti dianggap lebih baik pelayanannya dalam hal ini. Ini menunjukkan prioritas utama bagi perbaikan pelayanan.

Kuadran III (X Trans unggul) menunjukkan kinerja Citi Trans lebih rendah dari pada X TRans. Kinerja Citi Trans dalam hal ini belum dilakukan secara maksimal, oleh karena itu X TRans dianggap lebih baik pelayanannya dalam hal ini. Ini menunjukkan prioritas utama bagi perbaikan pelayanan.

Kuadran IV (Netral) menunjukkan kinerja Citi Trans sama dengan travel lainnya. Kinerja Citi Trans dalam hal ini sama dengan apa yang telah dilakukan travel lainnya, oleh karena itu Citi Trans dianggap mempertahankan pelayanan dalam hal ini. Ini menunjukkan prioritas perbaikan ini dapat diabaikan.

Dari kedua analisa diatas maka diambil suatu kesimpulan mengenai proiritas perbaikan yang harus dilakukan sebagai berikut:

- Apabila berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan dilihat dari Uji Signifikansi perlu dilakukan perbaikan (perbaikan prioritas I) dan Citi Trans tertinggal dengan pesaing maka dilakukan perbaikan. Variabel ini merupakan yang paling penting mendapatkan prioritas perbaikan, sehingga masuk dalam prioritas pertama.
- Apabila berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan dilihat dari Uji Signifikansi perlu dilakukan perbaikan (perbaikan prioritas I) dan Citi Trans

memberikan pelayanan yang sama dengan pesaing maka dilakukan variabel tersebut dilakukan perbaikan. Variabel ini juga penting mendapatkan prioritas`perbaikan, sehingga masuk dalam prioritas kedua.

- Apabila berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan dilihat dari Uji Signifikansi perlu dilakukan perbaikan (perbaikan prioritas I) walaupun Citi Trans unggul dibandingkan dengan pesaing hal tersebut juga perlu dilakukan perbaikan. Variabel ini juga penting mendapatkan prioritas`perbaikan, sehingga masuk dalam prioritas ketiga.
- Apabila berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan dilihat dari Uji Signifikansi perlu dilakukan perbaikan (perbaikan prioritas II) dan Citi Trans tertinggal dibandingkan dengan pesaing maka dilakukan variabel tersebut dilakukan perbaikan. Variabel ini merupakan yang paling penting mendapatkan prioritas perbaikan, sehingga masuk dalam prioritas keempat.
- Apabila berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan dilihat dari Uji Signifikansi perlu dilakukan perbaikan (perbaikan prioritas II) walaupun Citi Trans unggul dengan pesaing hal tersebut juga perlu dilakukan perbaikan. Variabel ini juga penting mendapatkan prioritas`perbaikan, sehingga masuk dalam prioritas keenam.
- Apabila berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan dilihat dari Uji Signifikansi tidak perlu dilakukan perbaikan tetapi Citi Trans tertinggal dengan pesaing maka dilakukan variabel tersebut perlu dilakukan perbaikan. Variabel ini juga penting mendapatkan prioritas`perbaikan, sehingga masuk dalam prioritas perbaikan ketujuh.

Variabel-variabel yang akan dilakukan upaya perbaikan dirangkum dalam tabel dibawah ini:

Tabel 5.46
Ranguman Prioritas Perbaikan

Prioritas Perbaikan	No	Variabel
Prioritas Perbaikan ke-1	5	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)
	15	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
Prioritas Perbaikan ke-2	32	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)
Prioritas Perbaikan ke-3	8	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
Prioritas Perbaikan ke-7	2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
	10	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima
	16	pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)
	18	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
	24	Kapasitas ruang tunggu yang luas
	28	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)
Prioritas Perbaikan ke-8	30	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket
	9	Harga tiket murah dan terjangkau
	20	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan

5.2.10.3 Analisis Prioritas Perbaikan

Dari tabel 5.46 didapat variabel-variabel yang akan diperbaiki berdasarkan prioritasnya untuk meningkatkan penjualan tiket travel Citi Trans. Variabel-variabel tersebut akan dianalisis dan dibuat upaya-upaya perbaikan apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak Citi Trans.

1. Prioritas perbaikan pertama

- o Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa

Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan adanya suatu kebijakan pemotongan harga bila pembelian tiket disertai dengan ditunjukkannya kartu tanda mahasiswa atau kartu pelajar. Potongan

harga bagi kalangan pelajar/mahasiswa sangat penting karena keterbatasan dana yang dimiliki. Untuk itu sebaiknya Citi Trans memperhatikan hal ini, karena hal ini bisa menambah animo masyarakat untuk menggunakan jasa Citi Trans yaitu dengan cara melakukan kerja sama dengan sekolah dan perguruan tinggi.

- Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia *headset*)

Dalam hal ini Citi Trans telah memiliki *headphone* untuk masing-masing tempat duduk penumpang di dalam mobil. Walaupun begitu penumpang masih belum merasa puas, untuk hal itu maka sebaiknya pihak Citi Trans merekap ulang fasilitas yang telah ada, apakah masih layak pakai atau harus diremajakan. Selanjutnya dapat dilakukan penambahan fasilitas, seperti TV atau *headphone* dengan busa yang lebih tebal dan enak di telinga, serta perbaikan sound sistem agar terdengar lebih jernih dan tidak merusak pendengaran.

2. Prioritas perbaikan kedua

- Cara pembayaran selain tunai (kartu kredit atau debit)

Untuk memudahkan para penumpang dalam pembayaran, pengadaan pembayaran dengan kartu kredit atau debit akan sangat memudahkan proses pembayaran. Oleh karena itu sebaiknya Citi

Trans menjalin hubungan kerjasama dengan pihak-pihak bank yang ada.

3. Prioritas perbaikan ketiga

- Adanya fasilitas *wifi* di ruang tunggu

Upaya yang dilakukan dalam hal ini adalah peningkatan kerjasama dengan pihak terkait untuk dapat memberikan jaminan akses yang baik dan menguntungkan. Citi Trans sebagai travel yang para penumpangnya sebagian besar kaula muda maka akses internet merupakan alat yang sangat dibutuhkan dan merupakan alat pemikat konsumen.

4. Prioritas perbaikan ketujuh

- Ketepatan waktu tiba ditempat tujuan

Upaya yang dapat dilakukan pihak Citi Trans yaitu dengan memberikan masukan kepada calon penumpang untuk mengambil jadwal keberangkatan beberapa jam sebelumnya agar terhindar dari kemacetan yang mengakibatkan keterlambatan sampai di tempat tujuan.

- Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima

Harga yang murah dan ditambah fasilitas yang baik merupakan hal yang dapat menambah kesan/*image* yang bagus bagi konsumen dalam hal ini penumpang.

- Pengundian tiket untuk hadiah hari raya

Upaya untuk melakukan promosi dapat dilakukan dengan cara ini, yaitu memberikan hadiah pada penumpang setia Citi Trans untuk dapat memperoleh tiket gratis bagi yang beruntung. Hal ini dapat meningkatkan minat penumpang untuk selalu menggunakan jasa angkutan travel Citi Trans.

- Supir tanggap terhadap keluhan konsumen

Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan penyuluhan terhadap supir-supir secara berkala agar bisa lebih ramah terhadap penumpang serta cepat tanggap terhadap hal-hal yang dikeluhkan oleh penumpang. Sehingga dapat memberikan kenyamanan tersendiri selama didalam perjalanan. Serta disediakannya suatu sarana untuk penumpang dapat melaporkan kepada pihak Citi Trans jika ada perilaku supir yang kurang menyenangkan.

- Kapasitas ruang tunggu yang luas

Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan menata kembali dengan sebaik mungkin ruang tunggu untuk kenyamanan penumpang saat menunggu keberangkatan. Baik dari segi ruangan maupun perabotan yang telah ada.

- Kesejukan ruang tunggu

Kesejukan AC pada ruang tunggu sangat penting bagi penumpang yang sedang menunggu keberangkatan. Hal ini dapat diatasi dengan cara menambahkan AC di beberapa dinding pada ruang tunggu.

- Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket

Saat pembelian tiket dilakukan maka pihak Citi Trans sebaiknya langsung memberikan konfirmasi kepada penumpang dan mencantumkan nomor tempat duduk beserta letak posisi tempat duduk saat berada di dalam mobil. Sehingga mencegah timbulnya keributan atau percekocokan diantara para calon penumpang disaat keberangkatan.

5. Prioritas perbaikan kedelapan

- Harga tiket murah dan terjangkau

Harga tiket Citi Trans pada saat ini telah memenuhi standar, hanya saja perlu dilakukan beberapa promosi-promosi seperti diskon pada hari-hari tertentu. Dan bisa juga dilakukan perekrutan *member* Citi Trans, dimana dengan menggunakan *member* tersebut para penumpang dapat mendapatkan kemudahan, baik dalam harga tiket ataupun kemudahan dalam melakukan pembayaran.

- Supir handal dalam mengemudikan kendaraan

Dikarenakan ini untuk keselamatan penumpang sebaiknya Citi Trans memilih/menggunakan supir yang handal dalam mengemudikan kendaraan seperti melakukan perekrutan supir yang dianggap handal dan paham tentang medan yang akan dilalui saat perjalanan.



5.2.10.4 Upaya-Upaya Perbaikan

Tabel 5.47
Upaya-Upaya Perbaikan

No	Variabel	Upaya Perbaikan
1	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa	mendapatkan potongan harga tiket jika pembelian disertai dengan ditunjukkannya kartu mahasiswa atau kartu pelajar
2	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)	meremajakan fasilitas yang telah ada dan menambahkan fasilitas yang dianggap perlu
3	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)	pengadaan pembayaran dengan kartu kredit atau debit
4	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>	melakukan kerjasama dengan pihak yang terkait untuk memasang akses internet yang cepat dan menguntungkan
5	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan	memberikan saran kepada penumpang agar dapat memilih keberangkatan perjalanan lebih cepat dan tepat agar tidak mengalami keterlambatan
6	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima	melakukan kerjasama dengan pihak asuransi, agar penumpang mendapatkan asuransi keselamatan selama dalam perjalanan
7	pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)	memberikan hadiah pada penumpang setia Citi Trans untuk dapat memperoleh tiket gratis bagi yang beruntung
8	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen	melakukan penyuluhan terhadap supir-supir secara berkala agar bisa lebih ramah terhadap penumpang agar cepat tanggap terhadap hal-hal yang dikeluhkan

Tabel 5.48
Upaya-Upaya Perbaikan(Lanjutan)

No	Variabel	Upaya Perbaikan
9	Kapasitas ruang tunggu yang luas	menata kembali dengan sebaik mungkin ruang tunggu untuk kenyamanan penumpang
10	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)	menambahkan AC di beberapa dinding pada ruang tunggu
11	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket	memberikan konfirmasi kepada penumpang dan mencantumkan nomor tempat duduk beserta letak posisi tempat duduk saat berada di dalam mobil
12	Harga tiket murah dan terjangkau	dilakukan perekrutan <i>member</i> Citi Trans, dimana dengan menggunakan member tersebut para penumpang dapat mendapatkan kemudahan, baik dalam harga tiket ataupun kemudahan dalam melakukan pembayaran
13	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan	memilih/menggunakan supir yang handal dalam mengemudikan kendaraan seperti melakukan perekrutan supir yang dianggap handal dan paham tentang medan yang akan dilalui saat perjalanan

5.3 Usulan Perbaikan

Dari tabel 5.43 dan 5.44 didapat upaya-upaya perbaikan untuk meningkatkan penjualan Citi Trans. Upaya-upaya tersebut yang menjadi usulan yang akan diberikan kepada pihak Citi Trans. Usulan-usulan tersebut dituangkan didalam 7P sesuai dengan dasar penulis dalam melakukan penelitian ini.

1. *Product*

Usulan yang dilakukan dalam hal ini adalah diantaranya melakukan kerjasama dengan pihak penyedia akses internet untuk memasang saluran internet atau *wifi* yang lebih baik. Selanjutnya diadakan peremajaan fasilitas-fasilitas hiburan yang diantaranya *headphone* yang tersedia pada masing-masing kursi yang ada di dalam mobil. Kemudian untuk proses penentuan dalam pengambilan jam keberangkatan pihak Citi trans sebaiknya memberikan saran kepada calon penumpang agar memilih jam keberangkatan lebih awal untuk menghindari keterlambatan akibat kemacetan maupun kendala-kendala lain yang ditemukan selama di dalam perjalanan.

2. *Price*

Usulan yang dapat dilakukan untuk hal ini adalah melakukan kerjasama dengan pihak asuransi, sehingga para penumpang pun merasakan kenyamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dan juga untuk lebih menarik perhatian pelanggan, pihak Citi Trans dapat membuat sebuah gagasan yang baru dalam sistem penjualan, contohnya yaitu dibukanya *member* untuk menjadi penumpang setia Citi

Trans. Bagi yang menjadi *member* memperoleh keuntungan dengan mendapatkan potongan harga tiket. Dengan begitu membuat animo masyarakat semakin meningkat untuk menggunakan jasa travel ini.

3. *Promotion*

Usulan yang dapat dilakukan bila dilihat berdasarkan hasil dari data profil responden, sebagian besar penumpang Citi Trans berasal dari golongan pelajar/mahasiswa. Oleh karena itu dapat dilakukan suatu promosi baru dengan cara memberikan potongan harga jika penumpang memperlihatkan kartu pelajar atau kartu mahasiswa. Selain itu setiap pembelian tiket di berikan poin, dan pada hari raya atau hari-hari besar dilakukan pengundian poin, sehingga bagi yang beruntung akan mendapatkan tiket gratis untuk menggunakan jasa travel dalam satu kali keberangkatan.

4. *People*

Usulan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan penyuluhan-penyuluhan secara berkala kepada setiap karyawan dan supir. Agar terpeliharanya kinerja yang baik, jujur, dan ramah. Sehingga memberikan kenyamanan bagi para penumpang Citi Trans.

5. *Physical Evidence*

Usulan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan kerjasama dengan design interior agar dapat melakukan perbaikan terhadap ruang tunggu dan fasilitas yang akan ditambahkan.

6. *Process*

Usulan yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan kerjasama dengan pihak bank, sehingga dapat dilakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Sehingga dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Selain itu pada saat pemesanan tiket sebaiknya dicantumkan nomor kursi dan posisi tempat duduk pada tiket yang telah ada.



Usulan-usulan tersebut dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 5.49
Rangkuman Usulan

Elemen Bauran Pemasaran	No	Usulan	Rangkuman Usulan
Product	1	meremajakan fasilitas yang telah ada dan menambahkan fasilitas yang dianggap perlu	melakukan kerjasama dengan pihak akses internet untuk memasang saluran internet atau <i>wifi</i> yang lebih baik. Selanjutnya diadakan peremajaan fasilitas-fasilitas hiburan yang diantaranya headphone yang tersedia pada masing-masing kursi yang ada di dalam mobil. Kemudian untuk proses penentuan dalam pengambilan jam keberangkatan pihak Citi trans sebaiknya memberikan saran kepada calon penumpang agar memilih jam keberangkatan lebih awal untuk menghindari keterlambatan
	2	melakukan kerjasama dengan pihak yang terkait untuk memasang akses internet yang cepat dan menguntungkan	
	3	memberikan saran kepada penumpang agar dapat memilih keberangkatan perjalanan lebih cepat dan tepat agar tidak mengalami keterlambatan	
Price	4	melakukan kerjasama dengan pihak asuransi, agar penumpang mendapatkan asuransi keselamatan selama dalam perjalanan	melakukan kerjasama dengan pihak asuransi, sehingga para penumpang pun merasakan kenyamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dan juga untuk lebih menarik perhatian pelanggan, pihak Citi Trans dapat membuat sebuah gagasan yang baru dalam sistem penjualan, contohnya yaitu dibukanya member untuk menjadi penumpang setia Citi Trans. Bagi yang menjadi member memperoleh keuntungan dengan mendapatkan potongan harga tiket
	5	dilakukan perekrutan member Citi Trans, dimana dengan menggunakan member tersebut para penumpang dapat mendapatkan kemudahan, baik dalam harga tiket ataupun kemudahan dalam melakukan pembayaran	

Tabel 5.50
Rangkuman Usulan (Lanjutan)

Promotion	6	mendapatkan potongan harga tiket jika pembelian disertai dengan ditunjukkannya kartu mahasiswa atau kartu pelajar	memberikan potongan harga jika penumpang memperlihatkan kartu pelajar atau kartu mahasiswa. Selain itu setiap pembelian tiket di berikan poin, dan pada hari raya atau hari-hari besar dilakukan pengundian poin, maka dengan poin terbanyak akan mendapatkan tiket gratis pada saat hari raya atau hari-hari besar lainnya
	7	memberikan hadiah pada penumpang setia Citi Trans untuk dapat memperoleh tiket gratis bagi yang beruntung	
People	8	melakukan penyuluhan terhadap supir-supir secara berkala agar bisa lebih ramah terhadap penumpang agar cepat tanggap terhadap hal-hal yang dikeluhkan	melakukan penyuluhan-penyuluhan secara berkala kepada setiap karyawan dan supir.
	9	memilih/menggunakan supir yang handal dalam mengemudikan kendaraan seperti melakukan perekrutan supir yang dianggap handal dan paham tentang medan yang akan dilalui saat perjalanan	
Physical Evidence	10	menata kembali dengan sebaik mungkin ruang tunggu untuk kenyamanan penumpang	melakukan kerjasama dengan design interior agar dapat melakukan perbaikan terhadap ruang tunggu dan fasilitas yang akan ditambahkan
	11	menambahkan AC dibeberapa dinding pada ruang tunggu	
Process	12	pengadaan pembayaran dengan kartu kredit atau debit	melakukan kerjasama dengan pihak bank, sehingga dapat dilakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Selain itu pada tiket sebaiknya disertakan dengan nomor tempat duduk serta gambar posisi tempat duduk di dalam mobil
	13	memberikan konfirmasi kepada penumpang dan mencantumkan nomor tempat duduk beserta letak posisi tempat duduk saat berada di dalam mobil	

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah

Tabel 6.1

Faktor-faktor yang dianggap penting

No	Variabel
1	Ketepatan waktu keberangkatan
2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
3	Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)
4	<i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan
5	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)
6	Kenyamanan Kursi mobil
7	Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan
8	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
9	Harga tiket murah dan terjangkau
10	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima
11	Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum
12	<i>Pool</i> dekat dengan jalan tol
13	Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok
14	Ruang tunggu yang nyaman
15	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
16	pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)
17	Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang
18	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
19	Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang
20	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan
21	Jumlah karyawan memadai
22	Tersedianya toilet di <i>pool</i>
23	Kebersihan toilet yang terjaga
24	Kapasitas ruang tunggu yang luas
25	Tersedianya kursi di luar ruang tunggu
26	jumlah kursi tunggu di <i>pool</i>
27	Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh
28	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)
29	Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket
30	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket

Tabel 6.2
Faktor-faktor yang dianggap penting (Lanjutan)

No	Variabel
31	Adanya standar prosedur operasional perusahaan
32	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)
33	Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

2. Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan pihak Citi Trans dalam memenuhi kebutuhan konsumen diperoleh dari pengolahan IPA dan signifikansi sebagai berikut :

Tabel 6.3
Prioritas Perbaikan

No	Variabel
1	Fasilitas hiburan yang tersedia di dalam mobil (Musik, tersedia <i>headset</i>)
2	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
3	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
4	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)

3. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Citi Trans dibandingkan dengan travel lain yang menjadi pesaingnya
- a. Pelayanan yang diberikan pihak Citi Trans lebih unggul dibandingkan Travel pesaingnya

Tabel 6.4
Layanan yang Unggul

No	Variabel
1	Ketepatan waktu keberangkatan
2	Kenyamanan AC mobil (kesejukan udara dalam mobil)
3	<i>Snack</i> / minuman ringan saat keberangkatan
4	Adanya fasilitas <i>wifi di ruang tunggu</i>
5	Lokasi <i>pool</i> yang mudah dijangkau kendaraan umum
6	Adanya ruang tunggu khusus untuk bebas asap rokok
7	Karyawan ramah dalam melayani penumpang/Calon penumpang
8	Jumlah karyawan memadai
9	Kebersihan toilet yang terjaga
10	jumlah kursi tunggu di <i>pool</i>
11	Adanya penggunaan sistem online dalam pemesanan tiket
12	Adanya standar prosedur operasional perusahaan
13	Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

- b. Layanan yang diberikan Citi Trans tertinggal dibandingkan dengan travel pesaingnya

Tabel 6.5
Layanan yang Tertinggal

No	Variabel
1	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
2	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima
3	pengundian tiket untuk hadiah hari raya (Natal, Idulfitri, dan lain-lain)
4	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
5	Kapasitas ruang tunggu yang luas
6	Kesejukan ruang tunggu (tersedianya AC atau kipas angin)
7	Harga tiket murah dan terjangkau
8	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
9	Supir handal dalam mengemudikan kendaraan
10	Fasilitas hiburan yang ada di dalam mobil
11	Kesesuaian tempat duduk yang tertera pada tiket

- c. Layanan yang diberikan Citi Trans sama dengan travel pesaingnya

Tabel 6.6
Layanan yang Sama

No	Variabel
1	Kenyamanan Kursi mobil
2	Kendaraan tidak mengalami kerusakan di perjalanan
3	<i>Pool</i> dekat dengan jalan tol
4	Ruang tunggu yang nyaman
5	Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calom penumpang
6	Tersedianya toilet di <i>pool</i>
7	Tersedianya kursi di luar ruang tunggu
8	Tersedianya <i>stand</i> tempat penjualan makanan/oleh-oleh
9	Cara pembayaran selain tunai (dengan kartu kredit atau debit)

4. Usulan perbaikan pelayanan Citi Trans untuk meningkatkan penjualan
- a. Dalam hal *product*, yang diusulkan adalah diantaranya melakukan kerjasama dengan pihak akses internet untuk memasang saluran internet atau *wifi* yang lebih baik. Selanjutnya diadakan

peremajaan fasilitas-fasilitas hiburan yang diantaranya *headphone* yang tersedia pada masing-masing kursi yang ada di dalam mobil. Kemudian untuk proses penentuan dalam pengambilan jam keberangkatan pihak Citi trans sebaiknya memberikan saran kepada calon penumpang agar memilih jam keberangkatan lebih awal untuk menghindari keterlambatan akibat kemacetan maupun kendala-kendala lain yang ditemukan selama di dalam perjalanan.

b. Dalam hal *price*, usulan yang dapat dilakukan untuk hal ini adalah melakukan kerjasama dengan pihak asuransi, sehingga para penumpang pun merasakan kenyamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dan juga untuk lebih menarik perhatian pelanggan, pihak Citi Trans dapat membuat sebuah gagasan yang baru dalam sistem penjualan, contohnya yaitu dibukanya *member* untuk menjadi penumpang setia Citi Trans. Bagi yang menjadi *member* memperoleh keuntungan dengan mendapatkan potongan harga tiket. Dengan begitu membuat animo masyarakat semakin meningkat untuk menggunakan jasa travel ini.

c. Dalam hal *promotion*, usulan yang dapat dilakukan bila dilihat berdasarkan hasil dari data profil responden, sebagian besar penumpang Citi Trans berasal dari golongan pelajar/mahasiswa. Oleh karena itu dapat dilakukan suatu promosi baru dengan cara memberikan potongan harga jika penumpang memperlihatkan kartu pelajar atau kartu mahasiswa. Selain itu setiap pembelian

tiket di berikan poin, dan pada hari raya atau hari-hari besar dilakukan pengundian poin, sehingga bagi yang beruntung akan mendapatkan tiket gratis untuk menggunakan jasa travel dalam satu kali keberangkatan.

- d. Dalam hal *people*, usulan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan penyuluhan-penyuluhan secara berkala kepada setiap karyawan dan supir. Agar terpeliharanya kinerja yang baik, jujur, dan ramah. Sehingga memberikan kenyamanan bagi para penumpang Citi Trans.
- e. Dalam hal *physical evidence*, usulan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan kerjasama dengan design interior agar dapat melakukan perbaikan terhadap ruang tunggu dan fasilitas yang akan ditambahkan.
- f. Dalam hal *process*, usulan yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan kerjasama dengan pihak bank, sehingga dapat dilakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Sehingga dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Selain itu pada saat pemesanan tiket sebaiknya dicantumkan nomor kursi dan posisi tempat duduk pada tiket yang telah ada.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian tentang faktor-faktor yang menyebabkan orang sering berpindah-pindah travel.

6.2.2 Saran Untuk Perusahaan

Sebaiknya perusahaan mempertimbangkan upaya perbaikan pelayanan yang diusulkan dalam penelitian ini.

