

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian



Dewasa ini perkembangan transportasi di Indonesia semakin berkembang, baik transportasi darat, laut maupun udara. Meskipun akhir-akhir ini dunia transportasi udara sedang mengalami situasi yang buruk, namun kemajuan dalam dunia transportasi tersebut bukan tidak ada melainkan sudah mengalami kemajuan.

Adanya pengguna transportasi yang semakin banyak dan meningkat membuat dunia transportasi semakin banyak diminati, karna sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat dewasa ini. Dengan perkembangan yang demikian, menuntut para perusahaan yang bergerak di bidang transportasi untuk memberi produk layanannya semaksimal mungkin guna menarik minat konsumen yang akan menggunakan jasanya, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Perkembangan dunia transportasi terjadi juga di transportasi darat yang merupakan transportasi terbesar di Indonesia. Khususnya armada bis yang sudah mengalami peningkatan pelayanannya. Berbagai macam layanan yang dapat menarik minat calon penumpang mulai bermunculan sebagai dampak dari persaingan di kalangan perusahaan otobis.

Dengan adanya perkembangan persaingan tersebut menuntut perusahaan otobis untuk memberikan pelayanan jasanya sebaik mungkin untuk tetap diminati masyarakat pengguna jasanya, sehingga penumpang merasakan kelebihan dengan menggunakan jasa yang mereka butuhkan dalam hal ini jasa penggunaan armada transportasi. Kemajuan itu dapat dilihat dari bukti fisik (*physical evidence*), kualitas pelayanan (*service quality*) atau jaringan pemasaran. Sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan sumber dayanya untuk menarik minat para calon penumpang untuk menggunakan jasanya dan dapat meningkatkan volume jumlah penumpang, sehingga dapat meningkatkan profit perusahaan secara berkesinambungan.

## 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

### 4.1.1.1 PT. PRIMAJASA



#### a. Sejarah PT. Primajasa

PT Primajasa adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi dengan menggunakan bis sebagai alat angkutnya. PO atau Perusahaan Otobis merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. PO Primajasa didirikan pada tahun 1992 di kota garut. sebuah perusahaan angkutan dengan bis sebagai alat angkutnya. Pada awalnya Primajasa merupakan Perusahaan Otobis yang sering dikenal sebagai PO, namun seiring dengan perkembangan yang begitu pesat Primajasa menjadi PT. Maka sekarang bukan lagi PO melainkan PT.Perimajasa.



## **b. Visi dan Misi PT.Primajasa**

### **Visi PT Primajasa**

*"PO Primajasa menjadi alat jasa transportasi yang terpercaya"*

### **Misi PT Primajasa**

*"Menjadi perusahaan yang dapat memberikan pelayanan transportasi yang terpercaya bagi masyarakat".*

## **c. Armada Bis**



PO Primajasa pada awalnya hanya memiliki beberapa buah bus kelas ekonomi dengan rute Garut – Jakarta. Sedikit demi sedikit, jumlah bis yang dioperasikan pun menjadi bertambah. Bertambahnya jumlah bis menyebabkan perlunya dilakukan pemecahan manajemen usaha. Perusahaan dipecah menjadi dua, yaitu usaha yang berpusat di Garut dan usaha yang berpusat di Jakarta. Dengan keadaan yang dimiliki sekarang ini PO Primajasa merupakan salah satu perusahaan jasa angkutan terbesar di Kabupaten Garut.

Jumlah moda bis PT. Primajasa trayek Garut-jakarta sebanyak 30 unit, ini merupakan moda yang bermarkas di kabupaten garut, sedangkan di jakarta hanya tempat pengontrolan aktifitas administrasi.

#### **d. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi dirancang untuk memperjelas siapa yang harus menjalankan tugas dan siapa yang bertanggung jawab atas hasilnya, menghilangkan ketidakpastian pembagian tugas yang dapat merintangi pelaksanaan tugas, dan memperlancar pembuatan keputusan dan jaringan komunikasi. Struktur organisasi PT. Primajasa memiliki struktur organisasi yang dapat dijelaskan berdasarkan deskripsi wewenang dan tanggung jawab masing-masing jabatan.

##### **a. Direktur Utama**

1. Menetapkan tujuan perusahaan dan mengambil keputusan yang bersifat strategis.
2. Melakukan kerja sama atau hubungan dengan pihak luar perusahaan.
3. Mempertanggungjawabkan kinerja perusahaan pada pemegang saham/modal
4. Merencanakan dan mengendalikan operasi perusahaan secara keseluruhan

##### **b. Kabag Pemasaran**

1. Melakukan hubungan dengan agen, baik didalam kota maupun diluar kota
2. Menetapkan tugas dan tanggung jawab yang akan dipegang oleh bawahannya
3. Melakukan fungsi-fungsi pemasaran agar hasil yang didapat perusahaan optimal
4. Mengambil keputusan yang berhubungan dengan keputusan pemasaran

**c. Staf Pemasaran**

1. Melakukan tugas yang diberikan oleh Kabag Pemasaran
2. Melakukan perhitungan bonus kepada sopir
3. Melakukan survey mengenai keinginan penumpang untuk memperbaiki kinerja pelayanan perusahaan

**d. Penjadwalan Bus**

1. Menentukan bus yang akan dijalankan untuk rute tertentu
2. Menentukan sopir dan kernet yang akan bertugas untuk rute tertentu
3. Melakukan koordinasi dengan bagian pemeliharaan bila terjadi hal-hal yang tidak diduga ( misalkan : bus yang mogok)

**e. Tiketing**

1. Melakukan penjualan tiket kepada konsumen langsung
2. Memberikan informasi yang tepat kepada konsumen
3. Melayani konsumen dengan baik
4. Melaporkan dan menyetorkan pendapatan dari penjualan tiket ke kasir

**f. Kabag Keuangan**

1. Melakukan pembayaran melalui giro kepada kreditur
2. Mengatur keadaan keuangan perusahaan agar operasi perusahaan dapat berjalan lancar
3. Menerima dan melakukan pengecekan atas laporan yang diterima oleh kasir.
4. Membentuk laporan kinerja untuk bagian yang dipimpinya

**g. Staf Keuangan**

1. Melaksanakan tugs yang diberikan oleh kabag Keuangan
2. Membuat laporan pengeluaran dan penerimaan kas dan melaporkan kepada kepala bagian keuangan

3. Membuat laporan pengeluaran dan penerimaan bank dan melaporkannya kepada bagian keuangan

#### **h. Kasir**

1. Menerima uang kas kepada pihak intern perusahaan demi kelancaran operasi perusahaan
2. Membuat laporan kas kecil harian dan melaporkannya kepada kepala bagian keuangan
3. Membuat bukti pengeluaran kas beserta bukti-bukti yang relevan kepada bagian akuntansi

#### **i. Kabag Akuntansi**

1. Memeriksa pencatatan atas setiap transaksi yang dilaporkan oleh bagian bawahannya
2. Membuat laporan keuangan bulanan ( neraca, laporan rugi laba, dan laporan arus kas) perusahaan
3. Melakukan telaah atas sistem akuntansi yang ada dalam perusahaan dan melakukan tindakan perbaikan
4. Melakukan pemeriksaan atas pengendalian intern perusahaan

#### **j. Keuangan dan Biaya**

1. Melakukan pencatatan atas setiap transaksi yang dilakukan perusahaan
2. Melakukan klasifikasi atas setiap transaksi yang dilakukan perusahaan
3. Melakukan penjumlahan atas setiap transaksi yang dilakukan perusahaan
4. Mempertanggungjawabkan pekerjaan kepada Kabag Akuntansi

#### **k. Kabag Umum dan Personalia**

1. Menetapkan Tugas dan kewajiban bawahannya
2. Mengambil keputusan-keputusan yang berhubungan dengan penerimaan dan pemberhentian karyawan.
3. Menjaga hubungan baik dengan masyarakat dan pemerintah

#### **l. Bagian Umum**

1. Menghadapi keluhan dari para pengguna jasa perusahaan
2. Mengurus proses hukum bila terjadi kecelakaan atas armada perusahaan
3. Mengatur peran serta perusahaan dilingkungan sekitar

#### **m. Bagian Personalia**

1. Melakukan seleksi untuk penerimaan karyawan
2. Melakukan perekrutan karyawan
3. Menilai kinerja karyawan perusahaan
4. Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan agar kualitas karyawan meningkat

#### **n. Kepala Sopir dan Kernet**

1. Mengepalai semua sopir dan kernet yang bekerja dalam perusahaan
2. Menampung aspirasi sopir dan kernet serta menyampaikannya ke Kabag Umum dan Personalia
3. Mengurus semua hal mengenai hubungan sopir dan kernet dengan perusahaan

#### **o. Kabag Pemeliharaan**

1. Melakukan koordinasi dengan kabag Pemasaran dalam hal jumlah kendaraan yang akan diberangkatkan
2. Menjaga kondisi kendaraan sesuai dengan standart yang ditetapkan
3. Menetapkan tugas dan kewajiban bawahannya

#### **p. Mekanik**

1. Melakukan pengecekan kendaraan yang baru masuk dan yang akan keluar garasi
2. Melakukan perbaikan atas armada perusahaan
3. Melakukan perawatan berkala atas armada perusahaan
4. Memberikan laporan kondisi armada kepada kabag Pemeliharaan

#### **q. Administrasi**

1. Melakukan pencatatan pembelian spare part yang dilakukan perusahaan
2. Melakukan pencatatan pemakaian spare part yang dilakukan perusahaan
3. Melakukan pencatatan spare part yang dipakai oleh masing-masing kendaraan
4. Mengeluarkan surat-surat, baik untuk pihak intern maupun pihak ekstern perusahaan yang berhubungan dengan dagian pemeliharaan

#### **r. Persediaan ( Gudang )**

1. Bertanggung jawab atas segala macam barang yang ada dalam gudang
2. Mencatat setiap arus barang yang masuk dan keluar dari gudang dengan mencatat aliran tersebut kedalam kartu stok
3. Membuat daftar barang-barang yang harus dipesan ke supplier



#### 4.1.1.2 PO KARUNIA BAKTI



##### a. Sejarah PO.Karunia Bakti

PO Karunia Bakti adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi dengan menggunakan bis sebagai alat angkutnya. PO atau Perusahaan Otobis merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. PO Karunia Bakti didirikan pada tahun 1997 di kota garut oleh H.Wahyo Sunaryo. sebuah perusahaan angkutan dengan bis sebagai alat angkutnya.



##### b. Visi dan Misi PO. Karunia Bakti

###### ● Visi PO Karunia Bakti

*PO Karunia Bakti menjadi alat jasa transportasi Berkualitas untuk melayani Masyarakat*

###### Misi PO Karunia Bakti

*Menjadi perusahaan yang dapat memberikan pelayanan transportasi yang berkualitas bagi masyarakat.*

### c. Armada Bis



PO Karunia Bakti pada awalnya hanya memiliki 12 buah bus kelas ekonomi dengan rute Garut – Jakarta. Sedikit demi sedikit, jumlah bis yang dioperasikan pun menjadi bertambah sampai 50 armada bis. Bertambahnya jumlah bis menyebabkan perlunya dilakukan pemecahan manajemen usaha. Perusahaan dipecah menjadi beberapa tempat, yaitu usaha yang berpusat di Garut dan usaha yang berpusat di Bandung serta di Jakarta. Dengan keadaan yang dimiliki sekarang ini PO Karunia Bakti merupakan salah satu perusahaan jasa angkutan terbesar di Kabupaten Garut dengan 50 armada bis.

### d. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi dirancang untuk memperjelas siapa yang harus menjalankan tugas dan siapa yang bertanggung jawab atas hasilnya, menghilangkan ketidakpastian pembagian tugas yang dapat merintangi pelaksanaan tugas, dan memperlancar pembuatan keputusan dan jaringan

komunikasi. Struktur organisasi PO. Karunia Bakti dapat dijelaskan berdasarkan deskripsi wewenang dan tanggung jawab masing-masing jabatan sebagai berikut:

NO	JABATAN	TUGAS
1.	Direktur utama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan tujuan perusahaan dan mengambil keputusan yang bersifat strategis.</li> <li>2. Melakukan kerja sama atau hubungan dengan pihak luar perusahaan.</li> <li>3. Mempertanggungjawabkan kinerja perusahaan pada pemegang saham/modal</li> <li>4. Merencanakan dan mengendalikan operasi perusahaan secara keseluruhan</li> </ol>
2.	Kabag pemasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan hubungan dengan agen, baik didalam kota maupun diluar kota</li> <li>2. Menetapkan tugas dan tanggung jawab yang akan dipegang oleh bawahannya</li> <li>3. Melakukan fungsi-fungsi pemasaran agar hasil yang didapat perusahaan optimal</li> <li>4. Mengambil keputusan yang berhubungan dengan keputusan pemasaran</li> </ol>
3.	Penjadwalan bis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan bus yang akan dijalankan untuk rute tertentu</li> <li>2. Menentukan sopir dan kernet yang akan bertugas untuk rute tertentu</li> <li>3. Melakukan koordinasi dengan bagian pemeliharaan bila terjadi hal-hal yang tidak diduga ( misalkan : bus yang mogok)</li> </ol>
4.	Kabag keuangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakuakan pembayaran melalui giro kepada kreditur</li> <li>2. Mengatur keadaan keuangan perusahaan agar operasi perusahaan dapat berjalan lancar</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Menerima dan melakukan pengecekan atas laporan yang diterima oleh kasir.</li> <li>4. Membentuk laporan kinerja untuk bagian yang dipimpinnya</li> </ol>
5.	Kabag akuntansi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memeriksa pencatatan atas setiap transaksi yang dilaporkan oleh bagian bawahannya</li> <li>2. Membuat laporan keuangan bulanan ( neraca, laporan rugi laba, dan laporan arus kas) perusahaan</li> <li>3. Melakukan telaah atas sistem akuntansi yang ada dalam perusahaan dan melakukan tindakan perbaikan</li> <li>4. Melakukan pemeriksaan atas pengendalian intern perusahaan</li> </ol>
6.	Bagian personalia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan seleksi untuk penerimaan karyawan</li> <li>2. Melakukan perekrutan karyawan</li> <li>3. Menilai kinerja karyawan perusahaan</li> <li>4. Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan agar kualitas karyawan meningkat</li> </ol>
7.	Ticketing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan penjualan tiket kepada konsumen langsung</li> <li>2. Memberikan informasi yang tepat kepada konsumen</li> <li>3. Melayani konsumen dengan baik</li> <li>4. Melaporkan dan menyetorkan pendapatan dari penjualan tiket ke kasir</li> </ol>
8.	Kasir	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima uang kas kepada pihak intern perusahaan demi kelancaran operasi perusahaan</li> <li>2. Membuat laporan kas kecil harian dan melaporkannya kepada kepala bagian keuangan</li> <li>3. Membuat bukti pengeluaran kas beserta bukti-bukti yang relevan</li> </ol>

		kepada bagian akuntansi
9.	Bagian umum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghadapi keluhan dari para pengguna jasa perusahaan</li> <li>2. Mengurus proses hukum bila terjadi kecelakaan atas armada perusahaan</li> <li>3. Mengatur peran serta perusahaan dilingkungan sekitar</li> </ol>
10.	Persediaan(gudang)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab atas segala macam barang yang ada dalam gudang</li> <li>2. Mencatat setiap arus barang yang masuk dan keluar dari gudang dengan mencatat aliran tersebut kedalam kartu stok</li> <li>3. Membuat daftar barang-barang yang harus dipesan ke supplier</li> </ol>
11.	Kepala sopir dan kernet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengepalai semua sopir dan kernet yang bekerja dalam perusahaan</li> <li>2. Menampung aspirasi sopir dan kernet serta menyampaikannya ke Kabag Umum dan Personalia</li> <li>3. Mengurus semua hal mengenai hubungan sopir dan kernet dengan perusahaan</li> </ol>
12.	Kabag pemeliharaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan koordinasi dengan kabag Pemasaran dalam hal jumlah kendaraan yang akan diberangkatkan</li> <li>2. Menjaga kondisi kendaraan sesuai dengan standart yang ditetapkan</li> <li>3. Menetapkan tugas dan kewajiban bawahannya</li> </ol>
13.	Mekanik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan kendaraan yang baru masuk dan yang akan keluar garasi</li> <li>2. Melakukan perbaikan atas armada perusahaan</li> <li>3. Melakukan perawatan berkala atas armada perusahaan</li> <li>4. Memberikan laporan kondisi armada kepada kabag Pemeliharaan</li> </ol>

14.	Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pencatatan pembelian spare part yang dilakukan perusahaan</li> <li>2. Melakukan pencatatan pemakaian spare part yang dilakukan perusahaan</li> <li>3. Melakukan pencatatan spare part yang dipakai oleh masing-masing kendaraan</li> <li>4. Mengeluarkan surat-surat, baik untuk pihak intern maupun pihak ekstern perusahaan yang berhubungan dengan dagian pemeliharaan</li> </ol>
-----	--------------	--

#### 4.1.1.3 PO SALUYU



##### a. Sejarah PO. Saluyu

PO Saluyu adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi dengan menggunakan bis sebagai alat angkutnya. PO atau Perusahaan Otobis merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. PO Saluyu didirikan pada tahun 2005 di kota garut. sebuah perusahaan angkutan dengan bis sebagai alat angkutnya. PO Saluyu merupakan perusahaan transportasi yang baru di kabupaten Garut.



### **b. Visi dan Misi PO. Saluyu**

#### **Visi PO Saluyu**

*"PO Saluyu menjadi alat jasa transportasi yang di akui oleh masyarakat".*

#### **Misi PO Saluyu**

*"Menjadi perusahaan yang dapat memberikan pelayanan transportasi yang di akui serta terpercaya bagi masyarakat dan dapat memuaskan masyarakat"*

### **c. Armada Bis**



PO Saluyu memiliki 9 armada bis yang baru dengan trayek Garut – Jakarta. Manajemen usaha Perusahaan di pusatkan di Kabupaten Garut. Dengan keadaan yang dimiliki sekarang ini PO Saluyu merupakan salah satu perusahaan jasa angkutan yang baru dan merupakan bis yang di minati oleh masyarakat.

#### 4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden *Penumpang Bis*

Setiap penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) yang merupakan responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang beraneka ragam. Karakteristik responden menggambarkan keadaan keseluruhan penumpang *bis antar kota antar provinsi (AKAP)*. Karakteristik yang digambarkan dalam penelitian ini terdiri dari usia, pendidikan, dan pekerjaan.

##### 4.1.2.1 Karakteristik Responden

###### 4.1.2.1.1. Karakteristik Responden *Penumpang Bis* Berdasarkan Usia

Penghimpunan data melalui kuesioner berdasarkan karakteristik responden dari segi usia diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.1.

**TABEL 4.1**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

		Usia								Total	
		20 - 29 Tahun		30 - 39 Tahun		40 - 49 Tahun		> 50 Tahun			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nama erusahaann	Primajasa	15	48,4	11	35,5	3	9,7	2	6,4	31	100
	Karunia Bakti	21	70	4	13,3	5	16,7	0	0	30	100
	Saluyu	1	25	1	25	1	25	1	25	4	100
Total		37	56,9	16	24,6	9	13,8	3	4,6	65	100

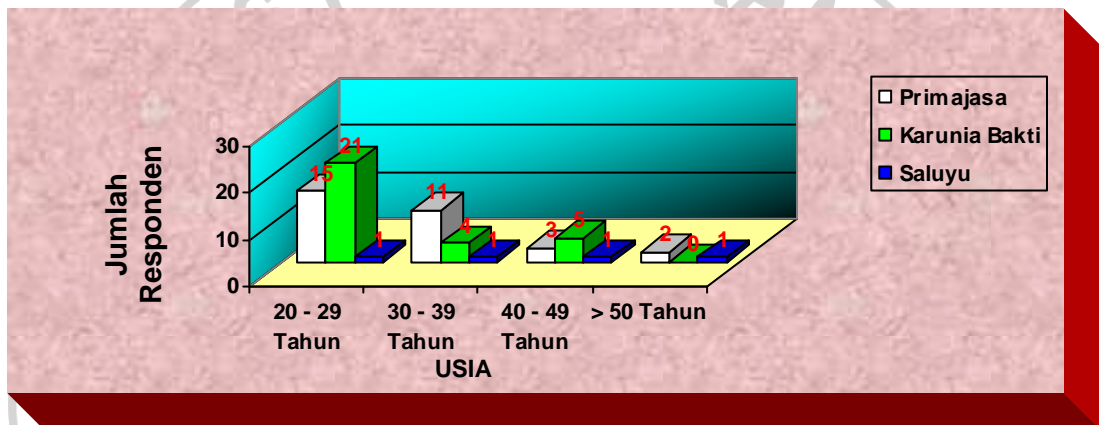
Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Tabel 4.1 di atas yang melibatkan 65 responden penumpang bis PO Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu. Dari 65 responden dapat diketahui bahwa usia responden dari *penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP)* yang paling banyak adalah usia antara 20-29 tahun dengan jumlah 56,9 % responden, kemudian diikuti oleh usia 30-39 tahun, 40-49 tahun, dan diatas 50 tahun.



Dari usia responden 20-29 tahun, 15 orang ternyata adalah penumpang bis PO Primajasa, 21 orang adalah penumpang bis PO Karunia Bakti, dan 1 orang adalah penumpang bis PO Saluyu. Mayoritas responden yang berada pada usia 20-29 tahun tersebut menunjukkan bahwa hampir setengah dari seluruh responden adalah penumpang berusia muda.

Dari data di atas, dapat ditampilkan gambar 4.1 berikut ini:



Sumber: Hasil pengolahan data 2009

**GAMBAR 4.1**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

#### 4.1.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini digambarkan karakteristik responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) PO Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu di terminal Guntur Kabupaten Garut berdasarkan jenis kelamin.

Untuk jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut di bawah ini.

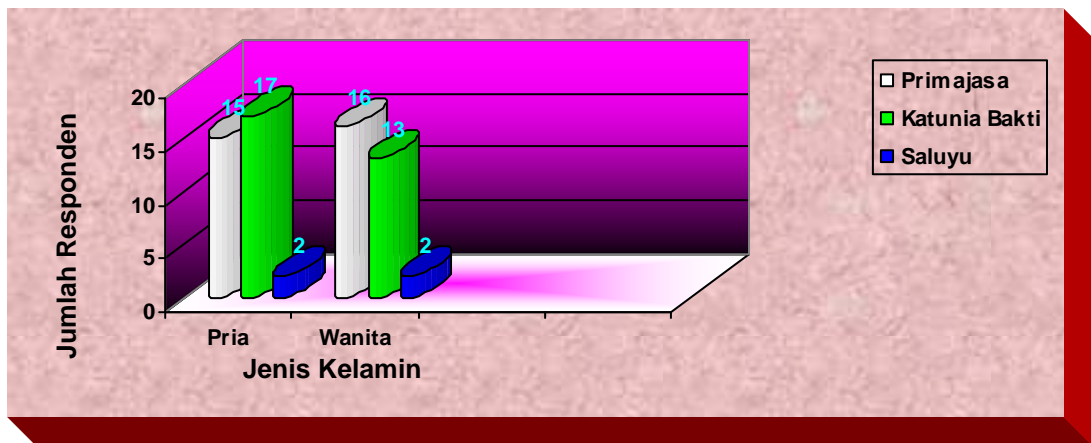
**TABEL 4.2**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

		Jenis Kelamin				Total	
		Pria		Wanita			
		F	%	F	%	F	%
Nama erusahaann	Primajasa	15	48	16	52	31	100
	Karunia Bakti	17	56,7	13	43,3	30	100
	Saluyu	2	50	2	50	4	100
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, dari 65 orang responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) PO Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu jenis kelamin terbanyak yaitu Pria sebanyak 52 % , sedangkan untuk wanita sebanyak 48 % terpaut sebanyak 2% dari Pria.

Dari responden Pria sebanyak 15 orang adalah penumpang bis PO Primajasa, sedangkan 17 orang adalah penumpang PO Karunia Bakti, dan sisanya 2 orang adalah penumpang bis PO Saluyu. Hal ini memperlihatkan, bahwa dari keseluruhan penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP), jenis kelamin pria dan wanita hampir sama dengan perbedaan yang sedikit yaitu sebesar 2% lebih banyak pria. Dari data di atas, dapat ditampilkan gambar 4.2 berikut ini.



Sumber: Hasil Pengolahan data, 2009

**GAMBAR 4.2**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

**4.1.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir**

Berikut ini digambarkan karakteristik responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) PO Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu di terminal Guntur Kabupaten Garut berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut di bawah ini:

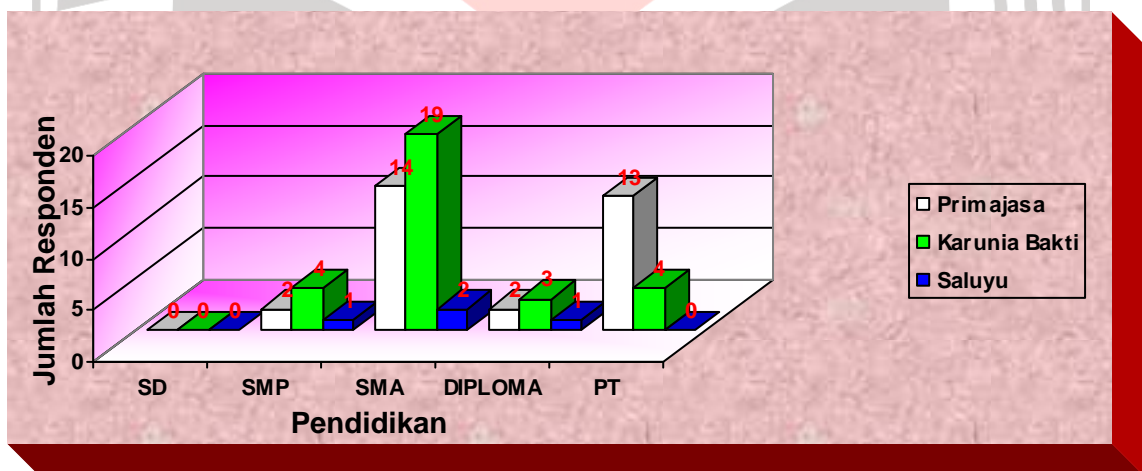
**TABEL 4.3**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

		Pendidikan										Total	
		SD		SMP		SMA		Dipl		PT			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nama Perusahaan	Primajasa	0	0	2	6,5	14	45,1	2	6,5	13	41,9	31	100
	Karunia Bakti	0	0	4	13,3	19	63,4	3	10	4	13,3	30	100
	Saluyu	0	0	1	25	2	50	1	25	0	0	4	100
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>10,8</b>	<b>35</b>	<b>53,8</b>	<b>6</b>	<b>9,2</b>	<b>17</b>	<b>26,2</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dari 65 orang responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) PO Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu di terminal Guntur Kabupaten Garut kategori terbanyak berada pada tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 35 responden. Di ikuti oleh katagori tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (PT) yaitu sebanyak 17 responden, kemudian 7 responden katagori pendidikan SMP, sedangkan yang paling kecil adalah pada kategori tingkat pendidikan diploma yaitu sebanyak 6 orang. Hal ini memperlihatkan, bahwa dari keseluruhan responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP), memiliki tingkat pendidikan yang cukup, yakni rata-rata lulusan SMA. Dari data di atas, dapat ditampilkan gambar 4.3 berikut ini.



Sumber: Hasil Pengolahan data, 2009

**GAMBAR 4.3**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR**

#### 4.1.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini digambarkan karakteristik responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) PO Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu di terminal Guntur Kabupaten Garut berdasarkan Pendidikan Terakhir

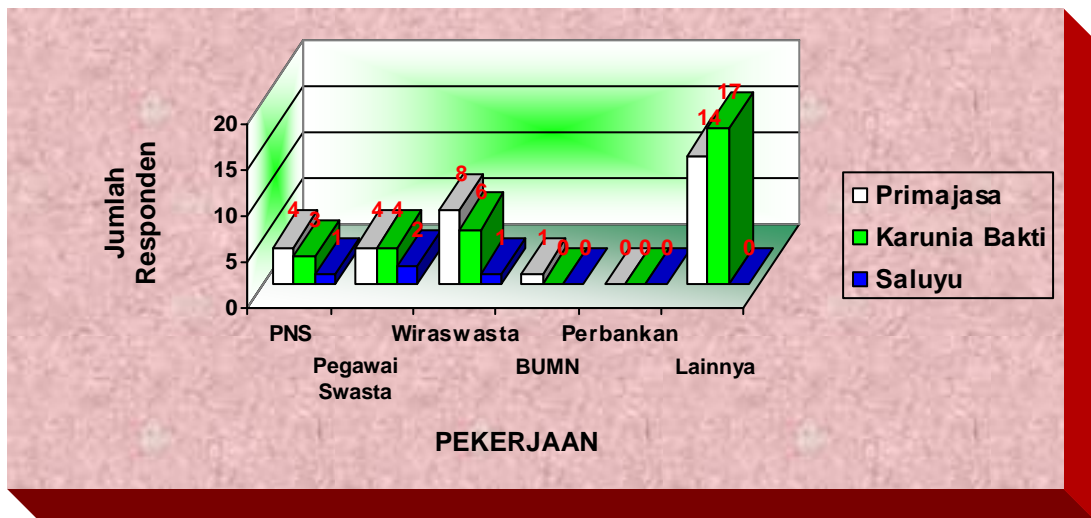
Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.4.

**TABEL 4.4**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**

		Pekerjaan												Total	
		PNS		Pegawai Swasta		Wiraswasta		BUMN		Perbankan		Lainnya			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nama erusahaann	Primajasa	4	12,9	4	12,9	8	25,8	1	3,2	0	0	14	45,2	31	100
	Karunia Bakti	3	10	4	13,3	6	20	0	0	0	0	17	56,7	30	100
	Saluyu	1	25	2	50	1	25	0	0	0	0	0	0	4	100
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>12,3</b>	<b>10</b>	<b>15,4</b>	<b>15</b>	<b>23,1</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>47,7</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berasal dari kategori pekerjaan lainnya (Pensiunan, buruh) yaitu berjumlah 31 responden, untuk katagori wiraswasta sebanyak 15 responden, katagori pegawai swasta yaitu sebanyak 10 responden, diikuti katagori PNS sebanyak 8 responden, sedangkan kategori yang memiliki jumlah terkecil ialah pada kategori pekerjaan BUMN dengan jumlah responden 1 orang. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden berasal dari buruh, pensiunan, pegawai swasta, wiraswasta, PNS, dan terakhir BUMN. Dari data di atas, dapat ditampilkan Gambar 4.4 berikut ini:



Sumber: Hasil pengolahan data 2009

**GAMBAR 4.4**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**

**4.1.2.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

Berikut ini digambarkan karakteristik responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) PO Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu di terminal Guntur Kabupaten Garut berdasarkan Penghasilan.

Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5.

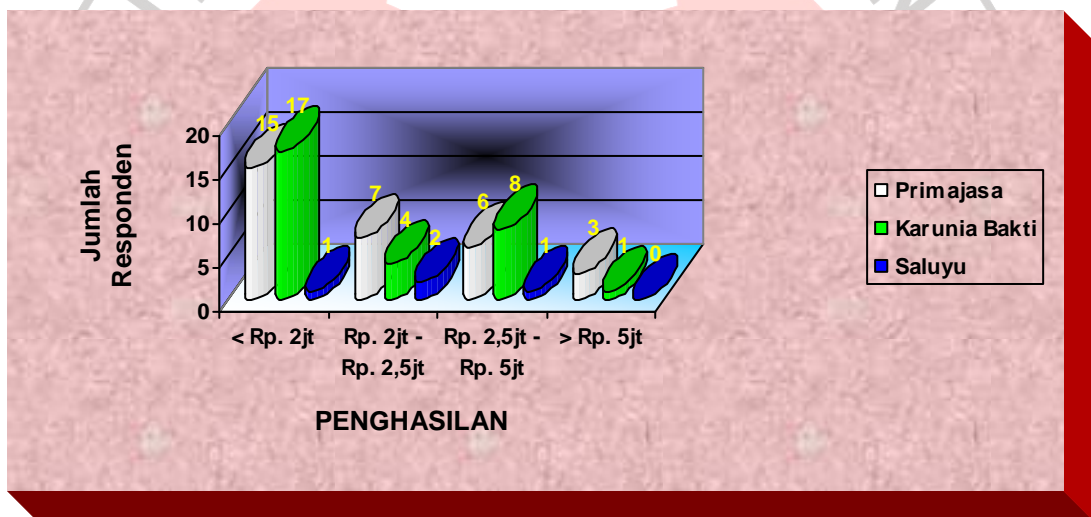
**TABEL 4.5**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENGHASILAN**

Nama erusahaann		Pendapatan								Total	
		< Rp. 2 jt		Rp. 2jt – Rp. 2,5jt		Rp. 2,5jt – Rp. 5jt		> 5jt			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nama erusahaann	Primajasa	15	48,4	7	22,6	6	19,4	3	9,6	31	100
	Karunia Bakti	17	56,7	4	13,3	8	26,7	1	3,3	30	100
	Saluyu	1	25	2	50	1	25	0	0	4	100
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>50,8</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>23,1</b>	<b>4</b>	<b>6,2</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan di bawah Rp. 2 jt per bulan yaitu sebanyak 33 orang, sedangkan responden yang berpenghasilan di antara Rp.2jt sampai Rp.2,5jt per bulan sebanyak 13 orang, responden berpenghasilan diantara Rp. 2,5jt sampai Rp. 5jt per bulan sebanyak 15 orang, kemudian responden yang berpenghasilan lebih dari Rp. 5jt per bulan sebanyak 4 orang. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden memiliki penghasilan di bawah Rp. 2jt. Dari data di atas, dapat ditampilkan Gambar 4.5 berikut ini:



Sumber: Hasil pengolahan data 2009

**GAMBAR 4.5**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENGHASILAN**

#### 4.1.2.2 Pengalaman Responden

Pengalaman responden meliputi tujuan responden dalam menggunakan jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP), lama responden memakai jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP), faktor yang mempengaruhi responden dalam memilih jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP), dan frekuensi responden dalam menggunakan jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP).

##### 4.1.2.2.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan menggunakan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP)

Berdasarkan data mengenai tujuan responden dalam menggunakan jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP) yang dihimpun dari 65 responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) diperoleh hasil seperti yang terlihat pada Tabel 4.6 berikut.

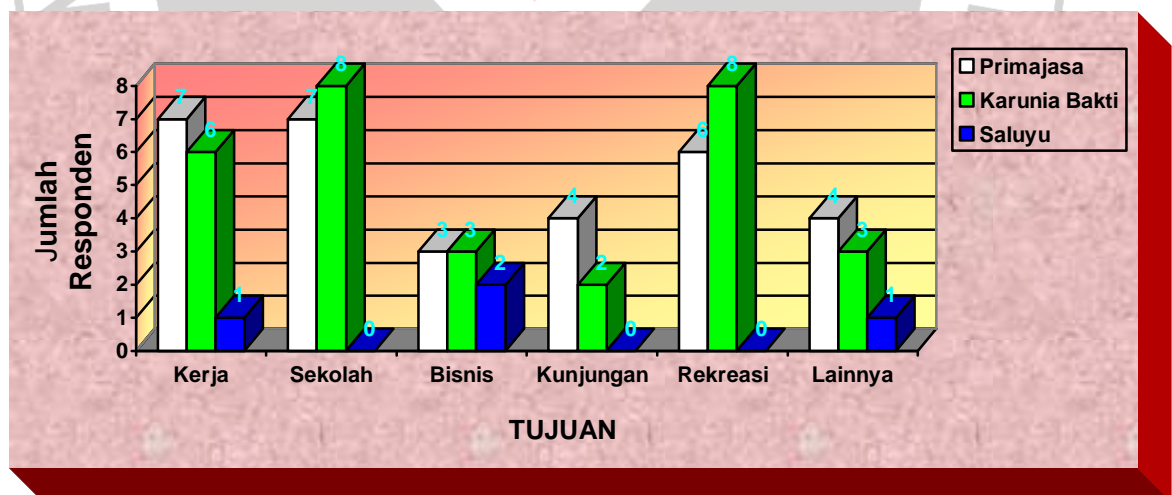
**TABEL 4.6**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN**  
**TUJUAN MENGGUNAKAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP)**

		Tujuan												Total	
		Kerja		Sekolah		Bisnis		Kunjungan		Rekreasi		Lainnya			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nama Perusahaan	Primajasa	7	22,6	7	22,6	3	9,7	4	12,9	6	19,3	4	12,9	31	100
	Karunia Bakti	6	20	8	26,7	3	10	2	6,6	8	26,7	3	10	30	100
	Saluyu	1	25	0	0	2	50	0	0	0	0	1	25	4	100
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>21,5</b>	<b>15</b>	<b>23,1</b>	<b>8</b>	<b>12,3</b>	<b>6</b>	<b>9,2</b>	<b>14</b>	<b>21,5</b>	<b>8</b>	<b>12,3</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data 2009



Berdasarkan pengolahan data seperti yang tercantum dalam tabel 4.6 diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan bis dengan tujuan *sekolah* dengan 23,1% yaitu sebesar 15 orang responden, kemudian responden menggunakan bis dengan tujuan *kerja* dan *rekreasi* sama banyak sebesar 21,5% yaitu sebanyak 14 orang responden, selanjutnya responden yang bertujuan untuk *bisnis* dan *lainnya* sama banyak sebesar 12,3% yaitu 8 orang responden, dan dengan tujuan kunjungan sebesar 9,2% yaitu sebanyak 6 orang. Hasil pengolahan data pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang menggunakan angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP) dengan tujuan sekolah sebanyak 15 orang, kemudian dengan tujuan kerja dan rekreasi sebanyak 14 orang, dengan tujuan bisnis dan lainnya sebanyak 8 orang, kemudian 6 orang responden dengan tujuan kunjungan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Gambar 4.6.



Sumber: Hasil pengolahan data 2009

**GAMBAR 4.6**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN TUJUAN**  
**MENGGUNAKAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP)**

#### 4.2.2.1.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama menggunakan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP)

Berdasarkan data mengenai lama responden dalam menggunakan jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP) yang dihimpun dari 65 responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) diperoleh hasil seperti yang terlihat pada Tabel 4.7 berikut.

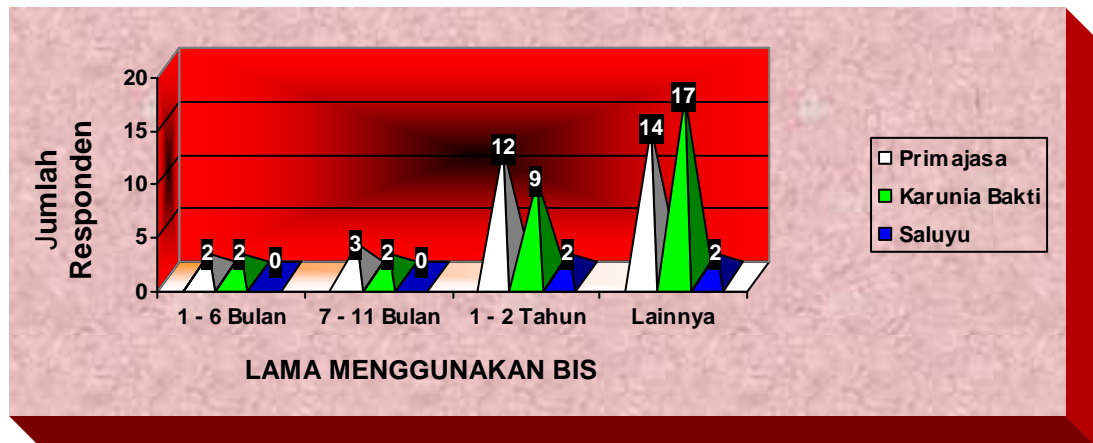
**TABEL 4.7**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN**  
**LAMA MENGGUNAKAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP)**

		Lama menggunakan bis								Total	
		1 – 6 Bulan		7 – 11 Bulan		1 – 2 Tahun		Lainnya			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nama erusahaann	Primajasa	2	6,5	3	9,7	12	38,7	14	45,1	31	100
	Karunia Bakti	2	6,7	2	6,7	9	30	17	56,6	30	100
	Saluyu	0	0	0	0	2	50	2	50	4	100
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>6,2</b>	<b>5</b>	<b>7,7</b>	<b>23</b>	<b>35,4</b>	<b>33</b>	<b>50,8</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan pengolahan data seperti yang tercantum dalam tabel 4.7 diketahui bahwa mayoritas responden lama menggunakan bis antar kota antar provinsi (AKAP) dalam katagori *lainnya* (2 sampai 3 tahun) sebesar 50,8% yaitu sebesar 33 orang responden. Selama *1-2 tahun* sebesar 35,4% responden yaitu sebanyak 23 orang, selanjutnya sebesar 7,7% yaitu 5 orang menggunakan bis selama *7 sampai 11 bulan*, dan 6,2% responden yaitu 4 orang menggunakan bis selama *1 sampai 6 bulan*. Hasil pengolahan data pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang menggunakan angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP) dengan lama mrnggunakan bis selama 2 sampai 3

tahun(kategori lainnya), kemudian di susul lama menggunakan bis selama 1-2 tahun, 7-11 bulan, dan 1-6 bulan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Gambar 4.7.



Sumber: Hasil pengolahan data 2009

**GAMBAR 4.7**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN**  
**LAMA MENGGUNAKAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP)**

#### 4.1.2.2.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama menggunakan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP)

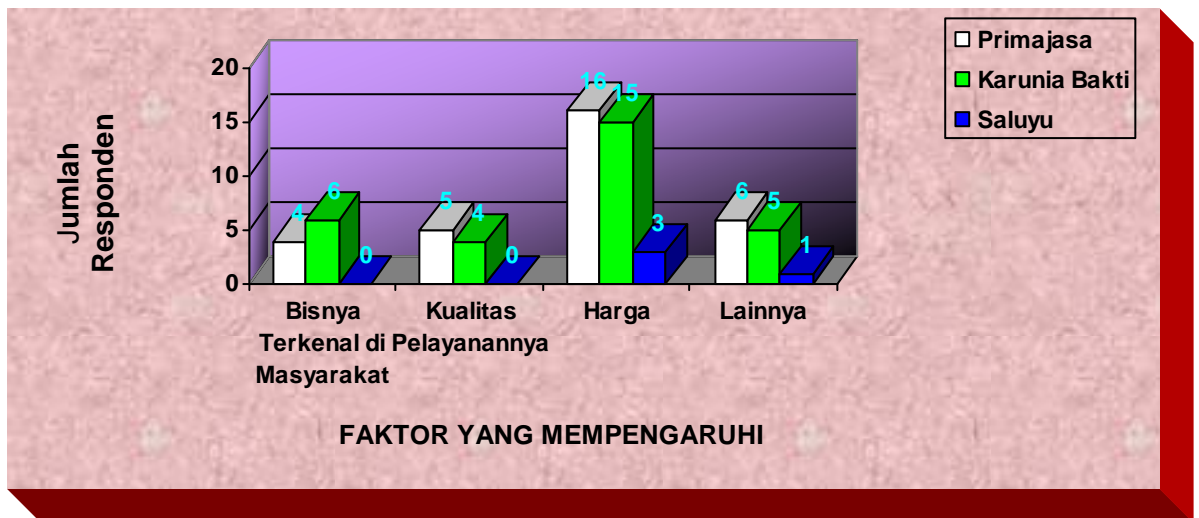
Berdasarkan data mengenai factor yang mempengaruhi responden dalam menggunakan jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP) yang dihimpun dari 65 responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) diperoleh hasil seperti yang terlihat pada Tabel 4.8 berikut.

**TABEL 4.8**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN**  
**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RESPONDEN DALAM**  
**MENGGUNAKAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP)**

		Faktor Memilih Bis								Total	
		Bisnya Terkenal di Masyarakat		Kualitas Pelayanannya		Harga		Lainnya			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nama erusahaann	Primajasa	4	12,9	5	16,1	16	51,6	6	19,4	31	100
	Karunia Bakti	6	20	4	13,3	15	50	5	16,7	30	100
	Saluyu	0	0	0	0	3	75	1	25	4	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>15,4</b>	<b>9</b>	<b>13,8</b>	<b>34</b>	<b>52,3</b>	<b>12</b>	<b>18,5</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan pengolahan data seperti yang tercantum dalam tabel 4.8 diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan bis antar kota antar provinsi (AKAP) dengan faktor pendorongnya adalah karena Harga sebesar 53,3% responden sebanyak 34 orang, faktor lainnya (Kebutuhan transportasi, coba-coba) sebesar 18,5% responden yaitu sebanyak 12 orang, faktor bis yang terkenal di masyarakat dipilih responden sebesar 15,4% yaitu sebanyak 10 orang, kemudian faktor yang paling sedikit yaitu faktor kualitas pelayanan sebesar 13,8 yaitu sebanyak 9 orang. Hasil pengolahan data pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang menggunakan angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP) dengan faktor pendorongnya yaitu harga, kemudian di susul dengan katagori Lainnya, bis yang terkenal, dan kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Gambar 4.8.



Sumber: Hasil pengolahan data 2009

**GAMBAR 4.8**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN**  
**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RESPONDEN DALAM**  
**MENGGUNAKAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP)**

#### 4.1.2.2.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama menggunakan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP)

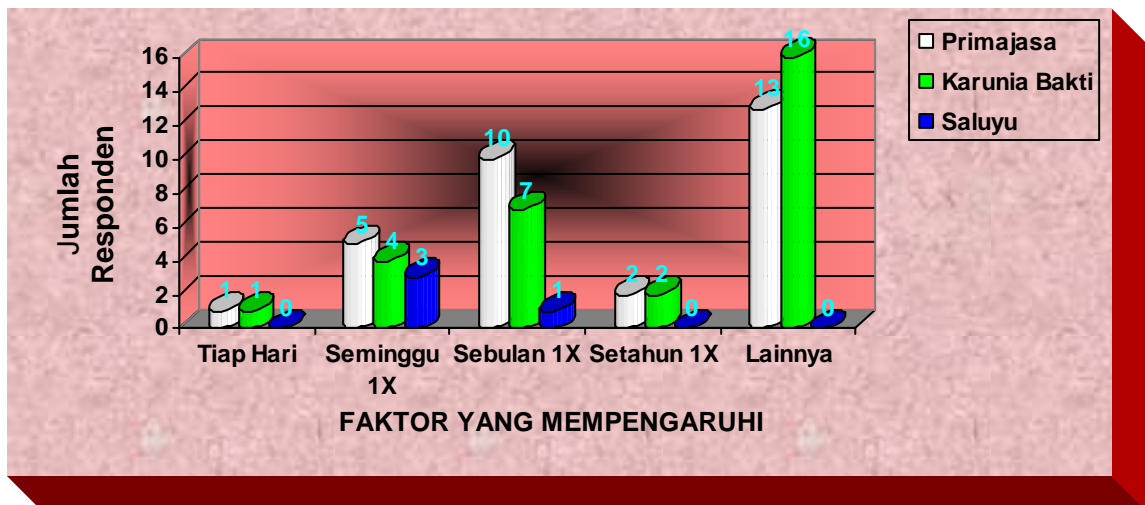
Berdasarkan data mengenai frekuensi responden dalam menggunakan jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP) yang dihimpun dari 65 responden penumpang bis antar kota antar provinsi (AKAP) diperoleh hasil seperti yang terlihat pada Tabel 4.9 berikut.

**TABEL 4.9**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN**  
**FREKUENSI MENGGUNAKAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP)**

		Frekuensi Pergi Ke Jakarta										Total	
		Tiap Hari		Seminggu 1X		Sebulan 1X		Setahun 1X		Lainnya			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Nama erusahaann	Primajasa	1	3,2	5	16,1	10	32,3	2	6,5	13	41,9	31	100
	Karunia Bakti	1	3,3	4	13,3	7	23,3	2	6,7	16	53,4	30	100
	Saluyu	0	0	3	7,5	1	2,5	0	0	0	0	4	100
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>3,1</b>	<b>12</b>	<b>18,5</b>	<b>18</b>	<b>27,7</b>	<b>4</b>	<b>6,2</b>	<b>29</b>	<b>44,6</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan pengolahan data seperti yang tercantum dalam tabel 4.8 diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan bis antar kota antar provinsi (AKAP) dengan katagori *Lainnya (tak tentu, sering)* sebesar 44,6% yaitu sebanyak 29 orang responden, katagori *sebulan 1X* sebesar 27,7% responden yaitu sebanyak 18 orang responden, selanjutnya frekuensi *seminggu 1X* sebesar 18,5% yaitu sebanyak 12 orang responden, kemudian frekuensi *1 tahun 1X* sebesar 6,2% yaitu sebanyak 4 orang, dan frekuensi terkecil *tiap hari* sebesar 3,1 yaitu sebanyak 2 orang responden. Tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang menggunakan angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP) dengan frekuensi katgori *lainnya(tak tentu, sering)*, di ikuti *sebulan 1X*, *seminggu 1X*, *1 tahun 1X*, *tiap hari*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Gambar 4.9.



Sumber: Hasil pengolahan data 2009

**GAMBAR 4.9**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN**  
**FREKUENSI MENGGUNAKAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP)**

#### 4.1.3 Gambaran Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah *physical evidence* sebagai variabel X yang terdiri dari *Desain fasilitas, kenyamanan, peralatan, pakaian karyawan dan jaminan*, serta *Keputusan Penggunaan* sebagai variabel Y.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti mengenai tanggapan responden yang terdiri dari 65 responden. Dari 65 responden tersebut, 31 orang merupakan responden PO Primajasa, 30 responden PO Karunia Bakti, dan 4 responden PO Saluyu.

##### 4.1.3.1 Persepsi Responden terhadap Physical Evidence

Physical Evidence memberikan kesempatan istimewa kepada perusahaan dalam mengirimkan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan apa yang ingin dicapai, diberikan perusahaan kepada segmen pasar yang dituju, serta

pesan-pesan berkenaan dengan karakteristik jasa yang dimiliki. Lupiyoadi (2001:77) menyatakan bahwa Physical Evidence atau bukti fisik adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah elemen tangible apa saja yang diinginkan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peran jasa itu. Adapun Physical Evidence yang diteliti adalah sub variabel *Desain fasilitas, kenyamanan, peralatan, pakaian karyawan dan jaminan.*

#### **4.1.3.1.1 Persepsi Responden Terhadap Desain Fasilitas**

Desain fasilitas suatu jasa terdiri dari berbagai bentuk fasilitas yang di tata sedemikian rupa untuk menarik minat para calon pengguna jasa, sehingga penyampaian jasa dapat tercapai dengan maksimal lewat desain fasilitas yang memadai. Adapun *Desain fasilitas* yang diteliti memiliki dimensi *warna luar bis, interior dalam bis, kedudukan kursi bis dan sarana audio visual.*

#### **1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Warna Luar Bis.**

Warna luar bis mempunyai peranan yang sangat penting karena dapat memberikan identitas pada armada bis/angkutan yang akan di gunakan para calon penumpang. Warna merupakan simbol, ciri khas, daya tarik dan penguat bagi para penumpang bis yang diharapkan dapat memberikan identitas dan diferensiasi terhadap bis dengan pesaing lainnya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *warna luar bis* diperoleh data sebagai berikut.



**TABEL 4.10****PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK WARNA LUAR BIS**

No	Daya tarik warna luar Bis		Sangat Menarik		Menarik		Cukup Menarik		Tidak Menarik		Sangat Tidak Menarik		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
1	Nama Perusahaan	Primajasa	10	32,3	16	51,6	5	16,1	0	0	0	0	31	129
		Karunia Bakti	7	23,3	17	56,7	6	20	0	0	0	0	30	121
		Saluyu	0	0	2	50	2	50	0	0	0	0	4	14
<b>Jumlah</b>		<b>17</b>	<b>26,2</b>	<b>35</b>	<b>53,8</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>264</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.10 terlihat bahwa 32,2 % responden menyatakan bahwa *Warna luar bis* PO Primajasa sangat menarik, 51,6 % menyatakan menarik, dan 16,1 % menyatakan cukup menarik. Untuk PO Karunia Bakti, 7 % responden menyatakan sangat menarik, 56,7 % menyatakan menarik dan 20 % responden menyatakan cukup menarik, dan untuk PO Saluyu, 50 % menyatakan menarik dan 50 % responden menyatakan cukup menarik

Secara keseluruhan, 53,8 % dari responden menyatakan bahwa *Warna luar bis* menarik. *Warna luar bis* yang menarik dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

## 2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Interior Dalam Bis.

Interior dalam bis mempunyai peranan yang sangat penting karena dapat memberikan ketertarikan bagi para penumpang pada armada bis/angkutan yang akan di gunakan para calon penumpang. Interior dalam bis merupakan modal untuk menarik minat para calon penumpang yang diharapkan dapat memberikan identitas dan diferensiasi terhadap bis dengan pesaing lainnya. Penghimpunan

data melalui kuesioner mengenai *Interior dalam bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.11**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP**  
**DAYA TARIK INTERIOR DALAM BIS**

No	Daya tarik Interior dalam Bis		Sangat Menarik		Menarik		Cukup Menarik		Tidak Menarik		Sangat Tidak Menarik		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
2	Nama Perusahaan	Primajasa	6	19,4	20	64,5	5	16,1	0	0	0	0	31	125
		Karunia Bakti	6	20	17	56,7	6	20	1	3,3	0	0	30	118
		Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>			<b>14</b>	<b>21,5</b>	<b>38</b>	<b>58,5</b>	<b>12</b>	<b>18,5</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>260</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.11 terlihat bahwa 19,4 % responden menyatakan bahwa *interior dalam bis* PO Primajasa sangat menarik, 64,5 % menyatakan menarik, dan 16,1 % menyatakan cukup menarik. Untuk PO Karunia Bakti, 20 % responden menyatakan sangat menarik, 56,7 % menyatakan menarik, 20 % responden menyatakan cukup menarik, dan 3,3 % responden menyatakan tidak menarik, dan untuk PO Saluyu, 50 % menyatakan sangat menarik, 25 % responden menyatakan menarik dan 25 % responden menyatakan cukup menarik

Secara keseluruhan, 58,5 % dari responden menyatakan bahwa *interior dalam bis* menarik. *Interior dalam bis* yang menarik dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

### 3. Item 3: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Kedudukan kursi Bis.

*Kedudukan kursi bis* mempunyai peranan yang sangat penting karena dapat memberikan ketertarikan bagi para penumpang pada armada bis/angkutan

yang akan di gunakan para calon penumpang. *Kedudukan kursi bis* merupakan modal untuk menarik minat para calon penumpang sehingga dapat duduk dengan nyaman ketika berada di dalam bis, sehingga *kedudukan kursi bis* ini diharapkan dapat memberikan identitas dan diferensiasi terhadap bis dengan pesaing lainnya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Kedudukan kursi bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.12**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP**  
**DAYA TARIK KEDUDUKAN KURSI BIS**

No	Kerapihan kedudukan kursi Bis	Sangat Rapih		Rapih		Cukup Rapih		Tidak Rapih		Sangat Tidak Rapih		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
3	Primajasa	10	32,3	21	67,7	0	0	0	0	0	0	31	134
	Karunia Bakti	7	23,3	13	43,4	10	33,3	0	0	0	0	30	117
	Saluyu	2	50	2	50	0	0	0	0	0	0	4	18
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>29,2</b>	<b>36</b>	<b>55,4</b>	<b>10</b>	<b>15,4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>269</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.12 terlihat bahwa 32,3 % responden menyatakan bahwa *kedudukan kursi bis* PO Primajasa sangat rapih, dan 67,7 % menyatakan rapih. Untuk PO Karunia Bakti, 23,3 % responden menyatakan sangat rapih, 43,4 % menyatakan rapih, dan 3,3 % responden menyatakan cukup rapih, dan untuk PO Saluyu, 50 % menyatakan sangat rapih, dan 50 % responden menyatakan rapih.

Secara keseluruhan, 55,4 % dari responden menyatakan bahwa *interior dalam bis* rapih. *Interior dalam bis* yang rapih dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

#### 4. Item 4: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Sarana Audio Bis.

*Sarana Audio bis* mempunyai peranan yang sangat penting karena dapat memberikan ketertarikan bagi para penumpang pada armada bis/angkutan yang akan di gunakan para calon penumpang. *Sarana Audio bis* merupakan hal yang dapat menarik minat para calon penumpang sehingga dapat menikmati perjalanan dengan nyaman ketika berada di dalam bis, sehingga *Sarana Audio bis* ini diharapkan dapat memberikan identitas dan diferensiasi terhadap bis dengan pesaing lainnya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Sarana Audio bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.13**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP**  
**DAYA TARIK SARANA AUDIO BIS**

No	Kelengkapan sarana audio Bis		Sangat Lengkap		Lengkap		Cukup Lengkap		Tidak Lengkap		Sangat Tidak Lengkap		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
4	Nama Perusahaan	Primajasa	2	6,5	20	64,5	8	25,8	1	3,2	0	0	31	116
		Karunia Bakti	1	3,3	7	23,3	16	53,3	6	20,1	0	0	30	93
		Saluyu	1	25	3	75	0	0	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>6,2</b>	<b>30</b>	<b>46,2</b>	<b>24</b>	<b>36,9</b>	<b>7</b>	<b>10,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>226</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.13 terlihat bahwa 6,5 % responden menyatakan bahwa *Sarana Audio bis* PO Primajasa sangat lengkap, 64,5 % menyatakan lengkap, dan 25,8 % menyatakan cukup lengkap, dan 3,2 % responden menyatakan tidak lengkap. Untuk PO Karunia Bakti, 3,3 % responden menyatakan sangat lengkap, 23,3 % menyatakan lengkap, 53,3 % responden menyatakan cukup lengkap, dan 20,1 % responden menyatakan tidak lengkap, dan

untuk PO Saluyu, 25 % menyatakan sangat lengkap, dan 75 % responden menyatakan lengkap.

Secara keseluruhan, 46,2 % dari responden menyatakan bahwa *Sarana Audio bis* Lengkap. *Sarana Audio bis* yang Lengkap dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Desain Fasilitas dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.14.

**TABEL 4.14**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP DESAIN FASILITAS BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP)**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Daya tarik warna luar Bis	65	264
2	Daya tarik Interior dalam Bis	65	260
3	Kerapihan kedudukan kursi Bis	65	269
4	Kelengkapan sarana audio Bis	65	226
<b>Total</b>			<b>1019</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai desain fasilitas, dengan skor total 1019. Skor paling rendah berada pada item 4 yaitu tingkat kelengkapan sarana audio bis dengan nilai 226. Hal tersebut menunjukkan bahwa desain fasilitas sarana audio bis masih belum begitu lengkap dirasakan oleh para penumpangnya. Desain fasilitas sarana audio visual selain harus lengkap juga harus bagus kualitasnya.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap desain fasilitas bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik warna luar Bis, Daya tarik Interior dalam Bis, Kerapihan kedudukan kursi Bis, dan Kelengkapan sarana audio Bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel desain fasilitas. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal desain fasilitas**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 4 \times 65 = 1300$$

**Mencari skor paling rendah desain fasilitas**

Skor ideal = skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 4 \times 65 = 260$$

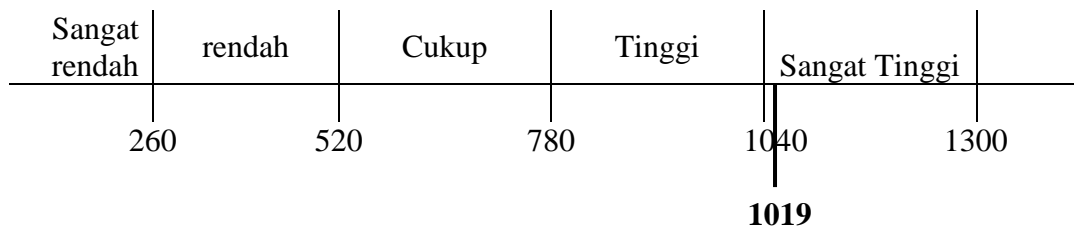
**Panjang interval kelas desain fasilitas**

Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} = 1300 : 5 = 260$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel desain fasilitas yaitu 1019, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari desain fasilitas menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 78,38 % ( $1019 / 1300 \times 100$  %) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 1019 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria desain fasilitas menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari daya tarik warna luar Bis, Daya tarik Interior dalam Bis, Kerapihan kedudukan kursi Bis, dan Kelengkapan sarana audio Bis.

#### **4.1.3.1.2 Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan**

*Kenyamanan* suatu jasa terdiri dari berbagai penciptaan situasi dan kondisi dalam melayani para pengguna jasa tersebut, terutama ketika jasa tersebut digunakan oleh para pelanggan sehingga harapan pelanggan dapat dipenuhi sehingga merasa puas dan akan kembali menggunakan jasa tersebut. Adapun *Kenyamanan* yang diteliti memiliki dimensi *kondisi kursi/jok, kondisi dalam bis, atmosfir dalam bis, dan suara dalam bis.*

#### **1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Kondisi Kursi/Jok bis.**

*Kondisi kursi/Jok Bis* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk penyampaian jasa transportasi, karena aktifitas penyampaian jasa ini terletak di kursi yang digunakan oleh para penumpang bis. Sehingga dengan kondisi kursi/jok yang nyaman ketika perjalanan bis membuat para penumpang nyaman dan terpuaskan

sehingga diharapkan dapat memberikan identitas dan diferensiasi terhadap bis dengan pesaing lainnya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Kondisi kursi/Jok Bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.15**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK KONDISI**  
**KURSI/JOK BIS**

No	Kenyamanan kursi bis		Sangat Nyaman		Nyaman		Cukup Nyaman		Tidak Nyaman		Sangat Tidak Nyaman		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
1	Nama Perusahaan	Primajasa	8	25,8	21	67,7	2	6,5	0	0	0	0	31	130
		Karunia Bakti	3	10	20	66,7	7	23,3	0	0	0	0	30	116
		Saluyu	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20
		<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>23,1</b>	<b>41</b>	<b>63,1</b>	<b>9</b>	<b>13,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>266</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.14 terlihat bahwa 25,8 % responden menyatakan bahwa *Kondisi kursi/Jok Bis* PO Primajasa sangat nyaman, 67,7 % menyatakan nyaman, dan 6,5 % menyatakan cukup nyaman. Untuk PO Karunia Bakti, 3 % responden menyatakan sangat nyaman, 66,7 % menyatakan nyaman dan 23,3 % responden menyatakan cukup nyaman, dan untuk PO Saluyu, 100 % menyatakan sangat nyaman.

Secara keseluruhan, 63,1 % dari responden menyatakan bahwa *Kondisi kursi/Jok Bis* nyaman. *Kondisi kursi/Jok Bis* yang nyaman dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

## 2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Kondisi Dalam bis.

*Kondisi dalam Bis* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk penyampaian jasa



transportasi, karena aktifitas penyampaian jasa ini terletak di dalam bis yang digunakan oleh para penumpang bis. Sehingga dengan kondisi dalam bis yang nyaman ketika perjalanan bis membuat para penumpang nyaman dan terpuaskan sehingga diharapkan dapat memberikan identitas dan diferensiasi terhadap bis dengan pesaing lainnya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Kondisi dalam Bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.16**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK**  
**KONDISI DALAM BIS**

No	Kebersihan keadaan dalam bis	Sangat Bersih		Bersih		Cukup Bersih		Tidak Bersih		Sangat Tidak Bersih		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
2	Primajasa	5	16,1	24	77,4	2	6,5	0	0	0	0	31	127
	Karunia Bakti	3	10	10	33,3	17	56,7	0	0	0	0	30	106
	Saluyu	3	75	1	25	0	0	0	0	0	0	4	19
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>16,9</b>	<b>35</b>	<b>53,8</b>	<b>19</b>	<b>29,2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>252</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.15 terlihat bahwa 16,1 % responden menyatakan bahwa *Kondisi dalam Bis* PO Primajasa sangat bersih, 77,7 % menyatakan bersih, dan 6,5 % menyatakan cukup bersih. Untuk PO Karunia Bakti, 3 % responden menyatakan sangat bersih, 33,3 % menyatakan bersih dan 56,7 % responden menyatakan cukup bersih, dan untuk PO Saluyu, 75 % menyatakan sangat bersih, dan 25 % menyatakan bersih.

Secara keseluruhan, 53,8 % dari responden menyatakan bahwa *Kondisi dalam Bis* bersih. *Kondisi dalam Bis* yang bersih dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

### 3. Item 3: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Atmosfir Dalam Bis.

*Atmosfir dalam bis* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk penyampaian jasa transportasi, udara yang nyaman dapat membantu para penumpang bis menikmati perjalanannya, sehingga dapat memuaskan para penumpang. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *atmosfir dalam bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.17**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK**  
**KONDISI ATMOSFIR BIS (UDARA)**

No	Kenyamanan udara dalam bis (atmosfir)	Sangat Nyaman		Nyaman		Cukup Nyaman		Tidak Nyaman		Sangat Tidak Nyaman		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
3	Primajasa	13	41,9	14	45,2	4	12,9	0	0	0	0	31	133
	Karunia Bakti	1	3,3	13	43,4	15	50	1	3,3	0	0	30	104
	Saluyu	1	25	1	25	2	50	0	0	0	0	4	12
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>	<b>23,1</b>	<b>28</b>	<b>43,1</b>	<b>21</b>	<b>32,3</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>249</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.16 terlihat bahwa 41,9 % responden menyatakan bahwa *kondisi atmosfir bis (udara)* PO Primajasa sangat nyaman, 45,2 % menyatakan nyaman, dan 12,9 % menyatakan cukup nyaman. Untuk PO Karunia Bakti, 3,3 % responden menyatakan sangat nyaman, 43,4 % menyatakan nyaman dan 50 % responden menyatakan cukup nyaman, dan 3,3 % menyatakan tidak nyaman, dan untuk PO Saluyu, 25 % menyatakan sangat nyaman, 25 % menyatakan nyaman, dan 50 % menyatakan cukup nyaman

Secara keseluruhan, 43,1 % dari responden menyatakan bahwa *kondisi atmosfir bis (udara)* nyaman. *kondisi atmosfir bis (udara)* yang nyaman dapat

menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

#### 4. Item 4: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik kondisi Suara Dalam Bis.

*Suara dalam bis* merupakan salah satu pendukung dalam kenyamanan bertransportasi, suara yang tidak berisik dapat membuat para penumpang tenang dan menikmati perjalanan dalam hal ini pelayanan yang didapat penumpang bis. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *suara dalam bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.18**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK**  
**KONDISI SUARA DALAM BIS**

No	kebisingan suara bis		Sangat Bising		Bising		Cukup Bising		Tidak Bising		Sangat Tidak Bising		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
4	Nama Perusahaan	Primajasa	0	0	6	19,4	11	35,5	12	38,7	2	6,5	31	103
		Karunia Bakti	0	0	11	36,7	13	43,3	6	20	0	0	30	85
		Saluyu	0	0	0	0	1	25	2	50	1	25	4	16
<b>Jumlah</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>26,2</b>	<b>25</b>	<b>38,5</b>	<b>20</b>	<b>30,8</b>	<b>3</b>	<b>4,6</b>	<b>65</b>	<b>204</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.17 terlihat bahwa 6,5 % responden menyatakan bahwa *suara dalam bis* PO Primajasa sangat tidak bising, 38,7 % menyatakan tidak bising, 35,5 % menyatakan cukup bising, dan 19,4 % responden menyatakan bising. Untuk PO Karunia Bakti, 20 % responden menyatakan tidak bising, 43,3 % menyatakan cukup bising dan 36,7 % responden menyatakan bising, dan untuk

PO Saluyu, 25 % menyatakan sangat tidak bising, 50 % menyatakan tidak bising, dan 25 % menyatakan cukup bising.

Secara keseluruhan, 38,5 % dari responden menyatakan bahwa *suara dalam bis cukup bising*. *suara dalam bis* yang cukup bising dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Kenyamanan dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.14.

**TABEL 4.19**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP KENYAMANAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP)**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Kenyamanan kursi bis	65	266
2	Kebersihan keadaan dalam bis	65	252
3	Kenyamanan udara dalam bis	65	249
4	kebisingan suara bis	65	204
<b>Total</b>			<b>971</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai kenyamanan, dengan skor total 971. Skor paling rendah berada pada item 4 yaitu tingkat kebisingan suara bis dengan nilai 204. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan suara bis masih belum begitu nyaman dirasakan oleh para penumpangnya. Kenyamanan suara bis selain harus nyaman juga harus membuat para penumpang tenang selama perjalanan.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap kenyamanan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik Kenyamanan kursi bis, Kebersihan keadaan dalam bis, Kenyamanan udara dalam bis, dan kebisingan suara bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel kenyamanan. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal kenyamanan**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 4 \times 65 = 1300$$

**Mencari skor paling rendah kenyamanan**

Skor ideal = skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 4 \times 65 = 260$$

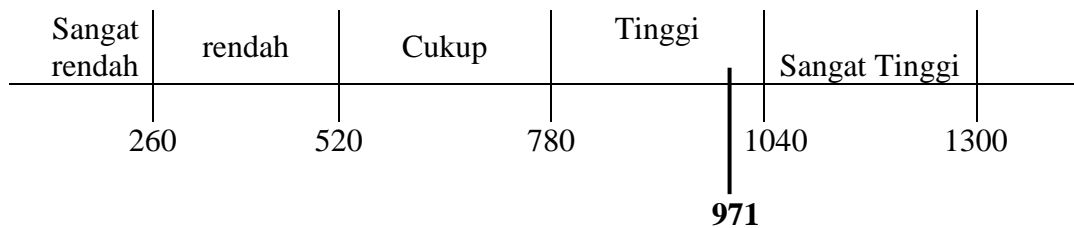
**Panjang interval kelas kenyamanan**

Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} = 1300 : 5 = 260$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel desain fasilitas yaitu 971, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari kenyamanan menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 74,69 % ( $971 / 1300 \times 100$  %) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 971 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria kenyamanan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari daya tarik Kenyamanan kursi bis, Kebersihan keadaan dalam bis, Kenyamanan udara dalam bis, dan kebisingan suara bis.

#### **4.1.3.1.3. Persepsi Responden Terhadap Peralatan**

*Peralatan* dalam suatu bisnis jasa merupakan hal yang penting juga, karna meskipun jasa itu tidak berwujud namun peralatan/sarana sangat diperlukan guna menunjang tersampainya jasa tersebut, dalam jasa transportasi peralatan di dalam armada bis merupakan hal yang sangat penting. Adapun *Peralatan* yang diteliti memiliki dimensi *penggunaan peralatan bis, kondisi peralatan bis, dan perlengkapan yang dimiliki.*

**1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Penggunaan Peralatan Bis.**

*penggunaan peralatan bis* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk penyampaian jasa transportasi, karena penggunaan peralatan bis yang tepat akan membuat pengguna jasa semakin puas. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Penggunaan peralatan bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.20**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK PENGGUNAAN PERALATAN BIS**

No	Ketepatan penggunaan peralatan bis		Sangat Tepat		Tepat		Cukup Tepat		Tidak Tepat		Sangat Tidak Tepat		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
1	Nama Perusahaan	Primajasa	2	6,5	28	90,3	1	3,2	0	0	0	0	31	125
		Karunia Bakti	1	3,3	23	76,7	5	16,7	1	3,3	0	0	30	114
		Saluyu	1	25	1	25	2	50	0	0	0	0	4	15
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>6,2</b>	<b>52</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>12,3</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>254</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.18 terlihat bahwa 6,5 % responden menyatakan bahwa *penggunaan peralatan bis* PO Primajasa sangat tepat, 90,3 % menyatakan tepat, dan 3,2 % menyatakan cukup tepat. Untuk PO Karunia Bakti, 3,3 % responden menyatakan sangat tepat, 76,7 % menyatakan tepat, 16,7 % responden menyatakan cukup tepat, dan 3,3 % responden menyatakan tidak tepat. Dan untuk PO Saluyu, 25 % menyatakan sangat tepat, 25 % menyatakan tepat, dan 50 % menyatakan cukup tepat

Secara keseluruhan, 80 % dari responden menyatakan bahwa *penggunaan peralatan bis* tepat. *penggunaan peralatan bis* yang tepat dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

## 2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Kondisi Peralatan Bis.

*Kondisi peralatan bis* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk penyampaian jasa transportasi, karena kondisi peralatan bis yang layak akan membuat pengguna jasa semakin puas. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Kondisi peralatan bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.21**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK KONDISI**  
**PERALATAN BIS**

No	Kelayakan peralatan bis		Sangat Layak		Layak		Cukup Layak		Tidak Layak		Sangat Tidak Layak		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
2	Nama Perusahaan	Primajasa	1	3,2	25	80,6	5	16,2	0	0	0	0	31	120
		Karunia Bakti	1	3,3	23	76,7	4	13,3	2	6,7	0	0	30	113
		Saluyu	1	25	3	75	0	0	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>4,6</b>	<b>51</b>	<b>78,5</b>	<b>9</b>	<b>13,8</b>	<b>2</b>	<b>3,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>150</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.19 terlihat bahwa 3,2 % responden menyatakan bahwa *kondisi peralatan bis* PO Primajasa sangat layak, 80,3 % menyatakan layak, dan 16,2 % menyatakan cukup layak. Untuk PO Karunia Bakti, 3,3 % responden menyatakan sangat layak, 76,7 % menyatakan layak, 13,3 % responden menyatakan cukup layak, dan 6,7 % responden menyatakan tidak layak. Dan untuk PO Saluyu, 25 % menyatakan sangat layak, dan 75 % menyatakan layak.



Secara keseluruhan, 78,5 % dari responden menyatakan bahwa *kondisi peralatan bis* layak. *kondisi peralatan bis* yang layak dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

### 3. Item 3: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Peralatan Yang Dimiliki Bis.

*Peralatan yang dimiliki bis* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk penyampaian jasa transportasi, karena peralatan bis yang lengkap akan membuat pengguna jasa semakin puas. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *peralatan yang dimiliki bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.22**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK PERALATAN YANG DIMILIKI BIS**

No	Kelengkapan Peralatan Bis	Sangat Lengkap		Lengkap		Cukup Lengkap		Tidak Lengkap		Sangat Tidak Lengkap		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
3	Nama Perusahaan												
	Primajasa	1	3,2	28	90,3	2	6,5	0	0	0	0	31	123
	Karunia Bakti	0	0	9	30	19	63,3	2	6,7	0	0	30	97
	Saluyu	0	0	2	50	1	25	1	25	0	0	4	13
	<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>39</b>	<b>60</b>	<b>22</b>	<b>33,8</b>	<b>3</b>	<b>4,6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>233</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.22 terlihat bahwa 3,2 % responden menyatakan bahwa *peralatan yang dimiliki bis* PO Primajasa sangat lengkap, 90,3 % menyatakan lengkap, dan 6,5 % menyatakan cukup lengkap. Untuk PO Karunia Bakti, 30 % menyatakan lengkap, 63,3 % responden menyatakan cukup lengkap, dan 6,7 % responden menyatakan tidak lengkap. Dan untuk PO Saluyu, 50 %

menyatakan lengkap, 25 % menyatakan cukup lengkap, dan 25 % menyatakan tidak lengkap.

Secara keseluruhan, 60 % dari responden menyatakan bahwa *kondisi peralatan bis* lengkap. *kondisi peralatan bis* yang lengkap dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Peralatan dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.23.

**TABEL 4.23**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP PERALATAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP)**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Ketepatan penggunaan peralatan bis	65	254
2	Kelayakan peralatan bis	65	150
3	Kelengkapan Peralatan Bis	65	233
<b>Total</b>			<b>637</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai peralatan, dengan skor total 637. Skor paling rendah berada pada item 2 yaitu tingkat Kelayakan peralatan bis dengan nilai 150. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kelayakan peralatan bis masih belum begitu layak dirasakan oleh para penumpangnya. Peralatan bis selain harus lengkap juga harus layak pakai sehingga dapat bermanfaat bagi para penumpang.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap peralatan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik Ketepatan penggunaan peralatan bis, Kelayakan peralatan bis dan Kelengkapan Peralatan Bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel peralatan. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal peralatan**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 3 \times 65 = 975$$

**Mencari skor paling rendah peralatan**

Skor ideal = Skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 3 \times 65 = 195$$

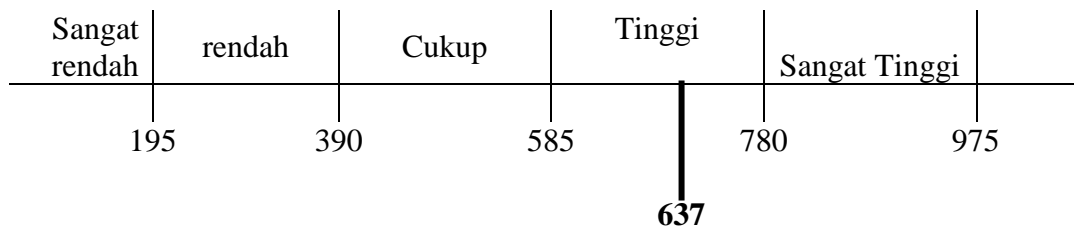
**Panjang interval kelas peralatan**

Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} = 975 : 5 = 195$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel peralatan yaitu 637, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari peralatan menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 65,33 % ( $637 / 975 \times 100 \%$ ) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 637 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria peralatan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari daya tarik Ketepatan penggunaan peralatan bis, Kelayakan peralatan bis dan Kelengkapan Peralatan Bis

#### 4.1.3.1.4. Persepsi Responden Terhadap Pakaian Karyawan

*Pakaian Karyawan* sangat penting dalam suatu perusahaan yang memiliki karyawan banyak, karna pakaian karyawan merupakan cirri khas dan identitas suatu perusahaan, pakaian karyawan yang menarik dapat menarik minat para pelanggan untuk menggunakan jasanya. Adapun *Pakaian Karyawan* yang diteliti memiliki dimensi *Kesopanan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur, kerapihan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur, keadaan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur, dan warna Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur.*

**1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Kesopanan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur**

*Kesopanan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk menarik minat para calon penumpang, *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* yang sopan akan membuat pengguna jasa semakin puas dan tertarik menggunakan kembali jasanya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Kesopanan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.24**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK KESOPANAN**  
**PAKAIAN SOPIR DAN KONDEKTUR**

No	Kesopanan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur		Sangat Sopan		Sopan		Cukup Sopan		Tidak Sopan		Sangat Tidak Sopan		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
1	Nama Perusahaan	Primajasa	12	38,7	19	61,3	0	0	0	0	0	0	31	136
		Karunia Bakti	8	26,7	19	63,3	3	10	0	0	0	0	30	125
		Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>33,8</b>	<b>39</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>6,2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>278</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.24 terlihat bahwa 38,7 % responden menyatakan bahwa *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* PO Primajasa sangat sopan, dan 61,3 % responden menyatakan sopan. Untuk PO Karunia Bakti, 26,7 % responden menyatakan sangat sopan, 63,3 % responden menyatakan sopan, dan 10 % responden menyatakan cukup sopan. Dan untuk PO Saluyu, 50 % responden

menyatakan sangat sopan, 25 % responden menyatakan sopan, dan 25 % responden menyatakan cukup sopan.

Secara keseluruhan, 60 % dari responden menyatakan bahwa *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* sopan. *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* yang sopan dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

## 2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Kerapihan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur

*Kerapihan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* sangat penting untuk menarik minat para calon penumpang, karna pakaian karyawan bisa menjadi ciri khas bagi perusahaan. *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* yang rapih akan membuat pengguna jasa semakin puas dan tertarik menggunakan kembali jasanya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Kerapihan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.25**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK KERAPIHAN**  
**PAKAIAN SOPIR DAN KONDEKTUR**

No	Kerapihan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur	Sangat Rapih		Rapih		Cukup Rapih		Tidak Rapih		Sangat Tidak Rapih		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
2	Primajasa	8	25,8	20	64,5	3	9,7	0	0	0	0	31	129
	Karunia Bakti	7	23,3	18	60	5	16,7	0	0	0	0	30	122
	Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>		<b>17</b>	<b>26,2</b>	<b>39</b>	<b>60</b>	<b>9</b>	<b>13,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>268</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.25 terlihat bahwa 25,8 % responden menyatakan bahwa *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* PO Primajasa sangat rapih, 64,5 % responden menyatakan rapih, dan 9,7 % responden menyatakan cukup rapih. Untuk PO Karunia Bakti, 23,3 % responden menyatakan sangat rapih, 60 % responden menyatakan rapih, dan 16,7 % responden menyatakan cukup rapih. Dan untuk PO Saluyu, 50 % responden menyatakan sangat rapih, 25 % responden menyatakan rapih, dan 25 % responden menyatakan cukup rapih.

Secara keseluruhan, 60 % dari responden menyatakan bahwa *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* rapih. *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* yang rapih dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

### **3. Item 3: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Kebersihan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur**

*Kebersihan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* sangat penting untuk menarik minat para calon penumpang, karna pakaian karyawan bisa menjadi ciri khas bagi perusahaan. *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* yang bersih akan membuat pengguna jasa semakin puas dan tertarik menggunakan kembali jasanya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Kebersihan Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.26**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK KEBERSIHAN**  
**PAKAIAN SOPIR DAN KONDEKTUR**

No	Kebersihan pakaian yang dipakai sopir dan kondektur		Sangat Bersih		Bersih		Cukup Bersih		Tidak Bersih		Sangat Tidak Bersih		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
3	Nama Perusahaan	Primajasa	5	16,1	21	67,7	5	16,1	0	0	0	0	31	124
		Karunia Bakti	1	3,3	19	63,3	9	30	1	3,3	0	0	30	110
		Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>12,3</b>	<b>41</b>	<b>63,1</b>	<b>15</b>	<b>23,1</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>251</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.26 terlihat bahwa 16,1 % responden menyatakan bahwa *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* PO Primajasa sangat bersih, 67,7 % responden menyatakan bersih, dan 16,1 % responden menyatakan cukup bersih. Untuk PO Karunia Bakti, 3,3 % responden menyatakan sangat bersih, 63,3 % responden menyatakan bersih, 30 % responden menyatakan cukup bersih, dan 3,3 % responden menyatakan tidak bersih Dan untuk PO Saluyu, 50 % responden menyatakan sangat bersih, 25 % responden menyatakan bersih, dan 25 % responden menyatakan cukup bersih.

Secara keseluruhan, 63,1 % dari responden menyatakan bahwa *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* bersih. *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* yang bersih dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).



**4. Item 4: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Warna Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur**

*Warna Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur yang menarik dapat membuat minat para calon penumpang meningkat, warna yang menarik dapat juga menjadi ciri khas perusahaan sehingga penumpang hapal dengan pasti perusahaan lewat Warna Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai Warna Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur diperoleh data sebagai berikut.*

**TABEL 4.27**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK WARNA PAKAIAN**  
**SOPIR DAN KONDEKTUR**

No	Kecocokan warna pakaian yang di pakai sopir dan kondektur		Sangat cocok		cocok		Cukup cocok		Tidak cocok		Sangat Tidak cocok		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
4	Nama Perusahaan	Primajasa	10	32,3	16	51,6	4	12,9	1	3,2	0	0	31	128
		Karunia Bakti	8	26,7	14	46,7	5	16,6	3	10	0	0	30	117
		Saluyu	1	25	1	25	1	25	1	25	0	0	4	14
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>29,2</b>	<b>31</b>	<b>47,7</b>	<b>10</b>	<b>15,4</b>	<b>5</b>	<b>7,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>259</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.27 terlihat bahwa 32,3 % responden menyatakan bahwa *Warna Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* PO Primajasa sangat cocok, 51,6 % responden menyatakan cocok, 12,9 % responden menyatakan cukup cocok, dan 3,2 % responden menyatakan tidak cocok. Untuk PO Karunia Bakti, 26,7 % responden menyatakan sangat cocok, 46,7 % responden menyatakan cocok, 16,6 % responden menyatakan cukup cocok, dan 10 % responden menyatakan tidak cocok. Dan untuk PO Saluyu, 25 % responden

menyatakan sangat cocok, 25 % responden menyatakan cocok, 25 % responden menyatakan cukup cocok, dan 25 % responden menyatakan tidak cocok.

Secara keseluruhan, 47,7 % dari responden menyatakan bahwa *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* cocok. *Pakaian yang dipakai sopir dan kondektur* yang cocok dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Pakaian Karyawan dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.28.

**TABEL 4.28**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP PAKAIAN KARYAWAN BIS ANTAR KOTA ANTAR**  
**PROVINSI (AKAP)**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Kesopanan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur	65	278
2	Kerapihan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur	65	268
3	Kebersihan pakaian yang dipakai sopir dan kondektur	65	251
4	Kecocokan warna pakaian yang di pakai sopir dan kondektur	65	259
<b>Total</b>			<b>1056</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai pakaian karyawan, dengan skor total 1056. Skor paling rendah berada pada item 3 yaitu tingkat Kebersihan pakaian yang dipakai sopir dan kondektur bis dengan nilai 251. Hal tersebut menunjukkan bahwa pakaian karyawan masih belum begitu bersih dirasakan oleh para penumpangnya. Pakaian Karyawan selain harus menarik juga harus bersih sehingga enak di lihat oleh para penumpang.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap pakaian karyawan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik Kesopanan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, Kerapihan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, Kebersihan pakaian yang dipakai sopir dan kondektur, dan Kecocokan warna pakaian yang di pakai sopir dan kondektur menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel pakaian karyawan. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal pakaian karyawan**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 4 \times 65 = 1300$$

**Mencari skor paling rendah pakaian karyawan**

Skor ideal = skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 4 \times 65 = 260$$

**Panjang interval kelas pakaian karyawan**

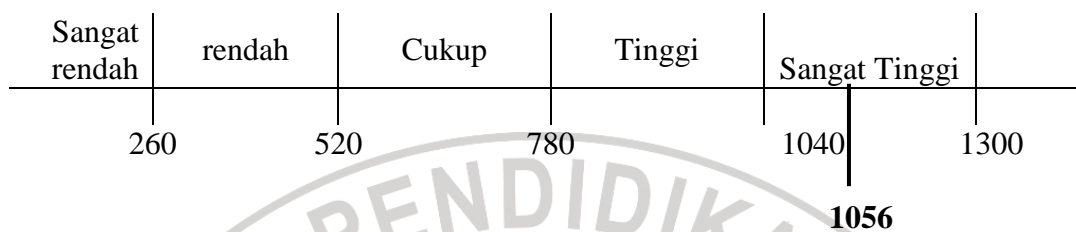
Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} = 1300 : 5 = 260$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel pakaian karyawan yaitu 1056, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari desain fasilitas

menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 81,23 % ( $1056 / 1300 \times 100$  %) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 1056 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria pakaian karyawan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari daya tarik Kesopanan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, Kerapihan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, Kebersihan pakaian yang dipakai sopir dan kondektur, dan Kecocokan warna pakaian yang di pakai sopir dan kondektur

#### 4.1.3.1.5. Persepsi Responden Terhadap Jaminan

*Jaminan* dalam bidang jasa merupakan hal yang tidak kalah penting dengan factor lain, jaminan tercapainya kepuasan bagi para calon pengguna jasa tersebut merupakan hal yang mutlak harus diberikan sehingga para penumpang yakin untuk menggunakan jasa yang akan dipakai. Adapun *Jaminan* yang diteliti memiliki dimensi *Cara mengemudi sopir, keamanan dalam bis selama perjalanan, dan keselamatan selama perjalanan.*

## 1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Cara mengemudi sopir

*Cara mengemudi sopir* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk menarik minat para calon penumpang, sehingga dapat memberikan jaminan kepuasan bagi penumpang. *Cara mengemudi sopir* yang tidak ugal-ugalan akan membuat pengguna jasa semakin puas dan tertarik menggunakan kembali jasanya. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Cara mengemudi sopir* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.29**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK CARA**  
**MENGENEMUDI SOPIR**

No	Kecepatan mengemudi sopir		Sangat Cepat		Cepat		Cukup Cepat		Tidak Cepat		Sangat Tidak Cepat		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
1	Nama Perusahaan	Primajasa	2	6,5	26	83,9	2	6,5	1	3,2	0	0	31	122
		Karunia Bakti	18	60	12	40	0	0	0	0	0	0	30	138
		Saluyu	0	0	1	25	2	50	1	25	0	0	4	12
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>30,8</b>	<b>39</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>6,2</b>	<b>2</b>	<b>3,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>272</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.29 terlihat bahwa 6,5 % responden menyatakan bahwa *Cara mengemudi sopir* PO Primajasa sangat cepat, 83,9 % responden menyatakan cepat, 6,5 % responden menyatakan cukup cepat, dan 3,2 % responden menyatakan tidak cepat. Untuk PO Karunia Bakti, 60 % responden menyatakan sangat cepat, dan 40 % responden menyatakan cepat. Dan untuk PO

Saluyu, 25 % responden menyatakan cepat, 50 % responden menyatakan cukup cepat, dan 25 % responden menyatakan tidak cepat.

Secara keseluruhan, 60 % dari responden menyatakan bahwa *Cara mengemudi sopir cepat*. *Cara mengemudi sopir* yang cepat dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

## 2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Keamanan dalam Bis

*Keamanan dalam Bis* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk memberikan rasa aman ketika para penumpang menggunakan bis selama perjalanan. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Keamanan dalam Bis* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.30**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK KEAMANAN**  
**DALAM BIS**

No	Keamanan dalam bis		Sangat Aman		Aman		Cukup Aman		Tidak Aman		Sangat Tidak Aman		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
2	Nama Perusahaan	Primajasa	4	12,9	18	58,1	8	25,8	1	3,2	0	0	31	118
		Karunia Bakti	3	10	16	53,3	7	23,3	3	10	1	3,4	30	107
		Saluyu	1	25	1	25	1	25	1	25	0	0	4	14
<b>Jumlah</b>			<b>8</b>	<b>12,3</b>	<b>35</b>	<b>53,8</b>	<b>16</b>	<b>24,6</b>	<b>5</b>	<b>7,7</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>65</b>	<b>239</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.30 terlihat bahwa 12,9 % responden menyatakan bahwa *Keamanan dalam bis* PO Primajasa sangat aman, 58,1 % responden menyatakan aman, 25,8 % responden menyatakan cukup aman, dan 3,2 % responden menyatakan tidak aman. Untuk PO Karunia Bakti, 10 % responden menyatakan sangat aman, 53,3 % responden menyatakan aman, 23,3 % responden

menyatakan cukup aman, 10 % responden menyatakan tidak aman, dan 3,4 % responden menyatakan sangat tidak aman. Dan untuk PO Saluyu, 25 % responden menyatakan sangat aman, 25 % responden menyatakan aman, 25 % responden menyatakan cukup aman, dan 25 % responden menyatakan tidak aman.

Secara keseluruhan, 53,8 % dari responden menyatakan bahwa *Keamanan dalam bis* aman. *Keamanan dalam bis* yang aman dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

### 3. Item 3: Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Keselamatan Selama Perjalanan

*Keselamatan Selama Perjalanan* merupakan factor utama dalam jasa transportasi, sehingga memiliki peranan yang sangat penting untuk memberikan rasa aman ketika para penumpang menggunakan bis selama perjalanan. Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Keselamatan Selama Perjalanan* diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 4.31**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP DAYA TARIK KESELAMATAN SELAMA PERJALANAN**

No	Keterjaminan keselamatan perjalanan		Sangat Terjamin		Terjamin		Cukup Terjamin		Tidak Terjamin		Sangat Tidak Terjamin		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
3	Nama Perusahaan	Primajasa	9	29	14	45,2	8	25,8	0	0	0	0	31	125
		Karunia Bakti	4	13,3	14	46,7	7	23,3	2	6,7	3	10	30	104
		Saluyu	1	25	1	25	1	25	1	25	0	0	4	14
<b>Jumlah</b>		<b>14</b>	<b>21,5</b>	<b>29</b>	<b>44,6</b>	<b>16</b>	<b>24,6</b>	<b>3</b>	<b>4,6</b>	<b>3</b>	<b>4,6</b>	<b>65</b>	<b>243</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.31 terlihat bahwa 29 % responden menyatakan bahwa *Keselamatan Selama Perjalanan* PO Primajasa sangat terjamin, 45,2 % responden menyatakan terjamin, dan 25,8 % responden menyatakan cukup terjamin. Untuk PO Karunia Bakti, 13,3 % responden menyatakan sangat terjamin, 46,7 % responden menyatakan terjamin, 23,3 % responden menyatakan cukup terjamin, 6,7 % responden menyatakan tidak terjamin, dan 10 % responden menyatakan sangat tidak terjamin. Dan untuk PO Saluyu, 25 % responden menyatakan sangat terjamin, 25 % responden menyatakan terjamin, 25 % responden menyatakan cukup terjamin, dan 25 % responden menyatakan tidak terjamin.

Secara keseluruhan, 44,6 % dari responden menyatakan bahwa *Keselamatan Selama Perjalanan* terjamin. *Keselamatan Selama Perjalanan* yang terjamin dapat menjadi penentu utama dalam menggunakan jasa angkutan bis Antar kota antar provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Jaminan dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.32.

**TABEL 4.32**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP JAMINAN BIS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP)**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Kecepatan mengemudi sopir	65	272
2	Keamanan dalam bis	65	239
3	Keterjaminan keselamatan perjalanan	65	243
<b>Total</b>			<b>754</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009



Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai Jaminan, dengan skor total 754. Skor paling rendah berada pada item 2 yaitu tingkat Keamanan dalam bis dengan nilai 239. Hal tersebut menunjukkan bahwa Keamanan dalam bis masih belum begitu aman dirasakan oleh para penumpangnya. Jaminan Keamanan dalam bis selain harus terjamin juga harus membuat penumpang merasa yakin akan keselamatannya.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap jaminan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik Kecepatan mengemudi sopir, Keamanan dalam bis, dan Keterjaminan keselamatan perjalanan menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel jaminan. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal jaminan**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 3 \times 65 = 975$$

**Mencari skor paling jaminan**

Skor ideal = Skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 3 \times 65 = 195$$

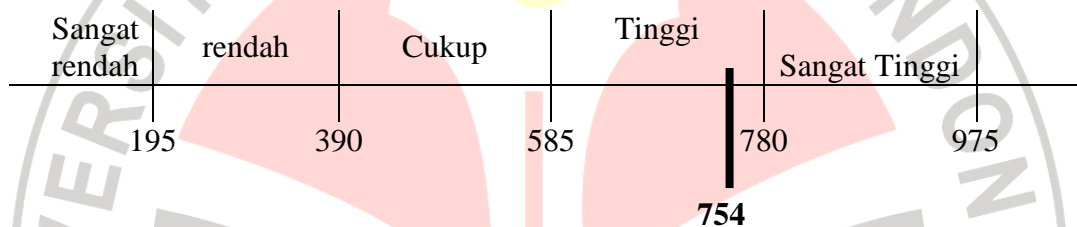
### Panjang interval jaminan

Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

Panjang interval kelas =  $975 : 5 = 195$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel peralatan yaitu 637, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari peralatan menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 65,33 % ( $637 / 975 \times 100$  %) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 754 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria jaminan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari daya tarik Kecepatan mengemudi sopir, Keamanan dalam bis, dan Keterjaminan keselamatan perjalanan.

#### **4.1.3.2 Persepsi Responden Terhadap Keputusan Penggunaan**

Keputusan untuk menggunakan timbul karena adanya penilaian objektif atau karena dorongan emosi. Keputusan untuk bertindak adalah hasil dari serangkaian aktivitas dan rangsangan mental emosional. Proses untuk menganalisa, merasakan dan memutuskan, pada dasarnya adalah sama seperti seorang individu dalam memecahkan banyak permasalahannya penumpang membentuk preferensi atas merek-merek dalam kumpulan pilihan pada saat tahap evaluasi. Penumpang juga mungkin membentuk niat untuk menggunakan produk jasa yang paling disukai. Keputusan penumpang untuk memodifikasi, menunda, atau menghindari suatu keputusan penggunaan sangat dipengaruhi oleh risiko yang dirasakan.

Adapun Keputusan Penggunaan yang diteliti adalah sub variable *Keputusan pembelian berdasarkan produk/Jasa, Keputusan pembelian/penggunaan berdasarkan merek, Keputusan pembelian/penggunaan berdasarkan saluran pembelian, Keputusan pembelian/penggunaan berdasarkan waktu pembelian, dan .Keputusan pembelian/penggunaan berdasarkan jumlah produk yang dibeli.*

##### **4.1.3.2.1 Tingkat Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi**

###### **(AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa**

Penumpang dapat mengambil keputusan untuk menggunakan sebuah jasa angkutan atau menggunakan uangnya untuk tujuan yang lain. Dalam hal ini perusahaan harus memusatkan perhatiannya kepada orang-orang yang berminat menggunakan jasanya serta alternatif yang mereka pertimbangkan. Adapun *Keputusan pembelian berdasarkan produk/Jasa* yang diteliti memiliki dimensi *Bis yang di tumpangi berkualitas, dan Performa Bis yang di tumpangi baik*

## 1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Bis yang di tumpangi berkualitas

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Bis yang di tumpangi berkualitas* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.28

**TABEL 4.33**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP BIS YANG DI TUMPANGI**  
**BERKUALITAS**

No	Bis yang di tumpangi berkualitas		Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
1	Nama Perusahaan	Primajasa	12	38,7	18	58,1	1	3,2	0	0	0	0	31	135
		Karunia Bakti	5	16,7	21	70	4	13,3	0	0	0	0	30	121
		Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
		<b>Jumlah</b>	<b>19</b>	<b>29,2</b>	<b>40</b>	<b>61,5</b>	<b>6</b>	<b>9,2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>273</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.33 menggambarkan bahwa:

Sebesar 38,7 % responden menyatakan sangat setuju, 58,1 % menyatakan setuju, dan 3,2 % menyatakan cukup setuju, bahwa Bis PO primajasa *Berkualitas*.

Selanjutnya Sebesar 16,7 % responden menyatakan sangat setuju, 70 % menyatakan setuju, dan 13,3 % menyatakan cukup setuju, bahwa Bis PO Karunia Bakti *berkualitas*.

Kemudian Sebesar 50 % responden menyatakan sangat setuju, 25 % menyatakan setuju, dan 25 % menyatakan cukup setuju, bahwa Bis PO Saluyu *berkualitas*.

Secara keseluruhan, 61,5 % dari responden menyatakan *Setuju* bahwa *Bis yang di tumpangi berkualitas*. *Bis yang berkualitas* dapat menjadi penentu utama

dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

## 2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Performa Bis yang di tumpangi baik.

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Performa Bis yang di tumpangi baik* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.34

**TABEL 4.34**

### PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PERFORMA BIS YANG DI TUMPANGI BAIK

No	Performa bis yang di tumpangi baik		Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Menarik		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
2	Nama Perusahaan	Primajasa	10	32,3	20	64,5	1	3,2	0	0	0	0	31	133
		Karunia Bakti	3	10	23	76,7	4	13,3	0	0	0	0	30	119
		Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>	<b>23,1</b>	<b>44</b>	<b>67,7</b>	<b>6</b>	<b>9,2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>269</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.34 menggambarkan bahwa:

Sebesar 32,3 % responden menyatakan sangat setuju, 64,5 % menyatakan setuju, dan 3,2 % menyatakan cukup setuju, bahwa Performa Bis PO primajasa **Baik**.

Selanjutnya Sebesar 10 % responden menyatakan sangat setuju, 76,7 % menyatakan setuju, dan 13,3 % menyatakan cukup setuju, bahwa Performa Bis PO Karunia Bakti **Baik**.

Kemudian Sebesar 50 % responden menyatakan sangat setuju, 25 % menyatakan setuju, dan 25 % menyatakan cukup setuju, bahwa Performa Bis PO Saluyu **Baik**.

Secara keseluruhan, 67,7 % dari responden menyatakan **Setuju** bahwa *Performa Bis yang di tumpangi baik. Performa Bis yang baik* dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.35.

**TABEL 4.35**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BIS ANTAR KOTA ANTAR**  
**PROVINSI (AKAP) BERDASARKAN PRODUK/JASA**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Bis yang di tumpangi berkualitas	65	273
2	Performa bis yang di tumpangi baik	65	269
<b>Total</b>			<b>542</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa, dengan skor total 542. Skor paling rendah berada pada item 2 yaitu Keputusan Penggunaan karena Performa bis yang di tumpangi baik dengan nilai 269. Hal tersebut menunjukkan bahwa bis yang di tumpangi para pengguna bis

memiliki performa yang kurang baik atau kurang memuaskan para penumpangnya.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa dilihat dari kualitas bis yang di tumpangi dan performa bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 2 \times 65 = 650$$

**Mencari skor paling rendah Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa**

Skor ideal = skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 2 \times 65 = 130$$

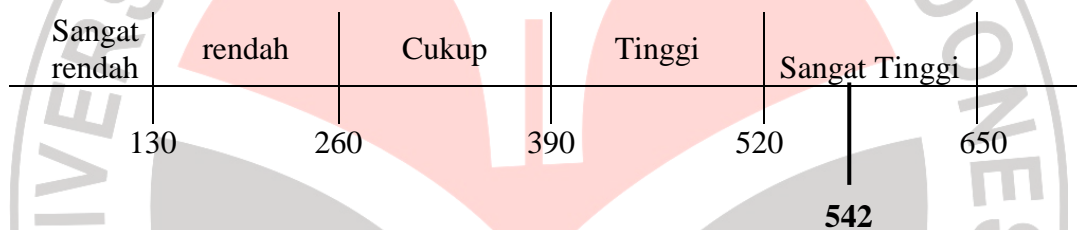
**Panjang interval kelas Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa**

Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

Panjang interval kelas =  $650 : 5 = 130$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa yaitu 542, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/jasa menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 83,38 % ( $542 / 650 \times 100 \%$ ) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 542 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari kualitas bis yang di tumpangi dan performa bis.

#### **4.1.3.2.2 Tingkat Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi**

##### **(AKAP) Berdasarkan merek**

Penumpang harus memutuskan nama/merek bis mana yang akan digunakan. Setiap nama/merek bis memiliki perbedaan-perbedaan tersendiri.



Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui bagaimana penumpang memilih sebuah nama/merek. Adapun *Keputusan pembelian berdasarkan nama/merek* yang diteliti memiliki dimensi *Bis yang di Tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat, dan Bis yang di Tumpangi sedang popular di masyarakat.*

**1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Bis yang di Tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat**

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Bis yang di Tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.30

**TABEL 4.36**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP BIS YANG DI TUMPANGI**  
**MEMILIKI CITRA MEREK YANG BAIK DIMASYARAKAT**

No	Bis yang Tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor	
3	Nama Perusahaan	Primajasa	17	54,8	13	41,9	1	3,3	0	0	0	0	31	140
		Karunia Bakti	10	33,3	18	60	2	6,7	0	0	0	0	30	128
		Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>		<b>29</b>	<b>44,6</b>	<b>32</b>	<b>49,2</b>	<b>4</b>	<b>6,2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>285</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.36 menggambarkan bahwa:

Sebesar 54,8 % responden menyatakan sangat setuju, 41,9 % menyatakan setuju, dan 3,3 % menyatakan cukup setuju, bahwa *Bis PO Primajasa memiliki citra merek yang baik* dimasyarakat.

Selanjutnya Sebesar 33,3 % responden menyatakan sangat setuju, 60 % menyatakan setuju, dan 6,7 % menyatakan cukup setuju, bahwa *Bis* PO Karunia Bakti memiliki *citra merek* yang *baik* dimasyarakat.

Kemudian Sebesar 50 % responden menyatakan sangat setuju, 25 % menyatakan setuju, dan 25 % menyatakan cukup setuju, bahwa *Bis* PO Saluyu memiliki *citra merek* yang *baik* dimasyarakat.

Secara keseluruhan, 49,2 % dari responden menyatakan *Setuju* bahwa *Bis yang di tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat. Bis yang memiliki citra merek yang baik dimasyarakat* dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

## 2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Bis yang di Tumpangi sedang populer di masyarakat.

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Bis yang di Tumpangi sedang populer di masyarakat* diperoleh data sebagai berikut pada table 4.37

**TABEL 4.37**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP BIS YANG DI TUMPANGI**  
**SEDANG POPULAR DI MASYARAKAT**

No	Bis yang Tumpangi sedang populer di masyarakat	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
4	Primajasa	17	54,8	13	41,9	1	3,3	0	0	0	0	31	140
	Karunia Bakti	12	40	18	60	0	0	0	0	0	0	30	135
	Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>47,7</b>	<b>32</b>	<b>49,2</b>	<b>2</b>	<b>3,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>292</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.37 menggambarkan bahwa:

Sebesar 54,8 % responden menyatakan sangat setuju, 41,9 % menyatakan setuju, dan 3,3 % menyatakan cukup setuju, bahwa Bis PO Primajasa sedang *popular* di masyarakat.

Selanjutnya Sebesar 40 % responden menyatakan sangat setuju, dan 60 % menyatakan setuju, bahwa Bis PO Karunia Bakti sedang *popular* di masyarakat.

Kemudian Sebesar 50 % responden menyatakan sangat setuju, 25 % menyatakan setuju, dan 25 % menyatakan cukup setuju, bahwa Bis PO Saluyu sedang *popular* di masyarakat.

Secara keseluruhan, 49,2 % dari responden menyatakan *Setuju* bahwa *Bis yang di Tumpangti sedang popular di masyarakat. Bis yang sedang popular di masyarakat* dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Nama/merek dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.38.

**TABEL 4.38**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BIS ANTAR KOTA ANTAR**  
**PROVINSI (AKAP) BERDASARKAN NAMA/MEREK**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Bis yang Tumpangti memiliki citra merek yang baik dimasyarakat	65	285
2	Bis yang Tumpangti sedang popular di masyarakat	65	292
Total			577

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan nama/merek, dengan skor total 577. Skor paling rendah berada pada item 1 yaitu Keputusan Penggunaan karena Bis yang Tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat dengan nilai 285. Hal tersebut menunjukkan bahwa bis yang di tumpangi para pengguna bis memiliki citra merek yang kurang baik atau kurang memuaskan para penumpangnya.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan nama/merek dilihat dari Bis yang Tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat dan bis yang populer di masyarakat menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan nama/merek. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Nama/merek**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

Skor ideal = 5 X 2 X 65 = 650

**Mencari skor paling rendah Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Nama/merek**

Skor ideal = skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 2 \times 65 = 130$$

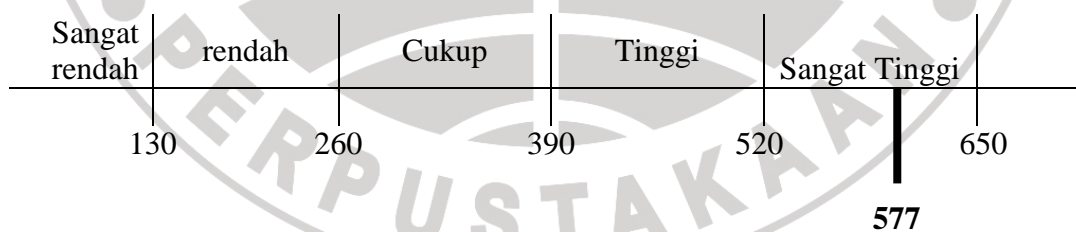
**Panjang interval kelas Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Nama/merek**

Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} = 650 : 5 = 130$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa yaitu 577, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan nama/merek menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 88,76 % ( $577 / 650 \times 100 \%$ ) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 577 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Nama/Merek menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori

sangat tinggi dinilai dari Bis yang Tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat dan bis yang populer di masyarakat.

#### **4.1.3.2.3 Tingkat Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi**

##### **(AKAP) Berdasarkan Saluran Pembelian**

Penumpang harus mengambil keputusan tentang penyalur/agen mana yang akan dikunjungi. Setiap penumpang berbeda-beda dalam hal menentukan penyalur bisa dikarenakan faktor lokasi yang dekat, harga yang murah, pelayanan yang baik, peralatan yang lengkap, kenyamanan perjalanan, keluasaan tempat dan lain sebagainya.. Adapun Keputusan pembelian berdasarkan penyalur yang diteliti memiliki dimensi *Kualitas pelayanan yang baik dari Sopir dan Kondektur, cara naik bis di tempat yang telah disediakan,, dan pelayanan yang baik dari pihak perusahaan.*

#### **1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Kualitas pelayanan yang baik dari Sopir dan Kondektur**

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *kualitas pelayanan yang baik dari Sopir dan Kondektur* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.39.

**TABEL 4.39**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG**  
**BAIK DARI SOPIR DAN KONDEKTUR**

No	Sopir dan Kondektur memberikan kualitas pelayanan terbaik		Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
5	Nama Perusahaan	Primajasa	7	22,6	21	67,7	3	9,7	0	0	0	0	31	128
		Karunia Bakti	3	10	20	66,7	7	23,3	0	0	0	0	30	116
		Saluyu	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0	4	17
<b>Jumlah</b>			<b>12</b>	<b>18,5</b>	<b>42</b>	<b>64,6</b>	<b>11</b>	<b>16,9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>261</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.39 menggambarkan bahwa:

Sebesar 22,6 % responden menyatakan sangat setuju, 67,7 % menyatakan setuju, dan 9,7 % menyatakan cukup setuju, bahwa sopir dan kondektur Bis PO Primajasa memberikan kualitas pelayanan yang **Baik**.

Selanjutnya Sebesar 10 % responden menyatakan sangat setuju, 66,7 % menyatakan setuju, dan 23,3 % menyatakan cukup setuju, bahwa sopir dan kondektur Bis PO Karunia Bakti memberikan kualitas pelayanan yang **Baik**.

Kemudian Sebesar 50 % responden menyatakan sangat setuju, 25 % menyatakan setuju, dan 2,5 % menyatakan cukup setuju, bahwa sopir dan kondektur Bis PO Saluyu memberikan kualitas pelayanan yang **Baik**.

Secara keseluruhan, 64,6 % dari responden menyatakan **Setuju** bahwa *sopir dan kondektur Bis yang di tumpangi memberikan kualitas pelayanan yang Baik. Sopir dan kondektur Bis yang memberikan kualitas pelayanan yang Baik*

dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

## 2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Cara Naik Bis Di Tempat Yang Telah Disediakan

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *cara naik bis di tempat yang telah disediakan* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.40

**TABEL 4.40**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP CARA NAIK BIS DI TEMPAT YANG TELAH DISEDIAKAN**

No	Naik Bis di Tempat yang telah di sediakan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
6	Nama Perusahaan												
	Primajasa	8	25,8	18	58,1	3	9,7	2	6,5	0	0	31	125
	Karunia Bakti	7	23,3	9	30	9	30	5	16,7	0	0	30	108
	Saluyu	1	25	1	25	1	25	1	25	0	0	4	14
	<b>Jumlah</b>	<b>16</b>	<b>24,6</b>	<b>28</b>	<b>43,1</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>12,3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>247</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.40 menggambarkan bahwa:

Sebesar 25,8 % responden menyatakan sangat setuju, 58,1 % menyatakan setuju, 9,7 % menyatakan cukup setuju, dan 6,5 % menyatakan tidak setuju, bahwa *naik bis PO Primajasa di tempat yang telah disediakan*.

Selanjutnya Sebesar 23,3 % responden menyatakan sangat setuju, 30 % menyatakan setuju, 30 % menyatakan cukup setuju, dan 16,7 % menyatakan tidak setuju, bahwa *naik bis PO Karunia Bakti di tempat yang telah disediakan*.



Kemudian Sebesar 25 % responden menyatakan sangat setuju, 25 % menyatakan setuju, 25 % menyatakan cukup setuju, dan 25 % menyatakan tidak setuju, bahwa *naik bis PO Saluyu di tempat yang telah disediakan*.

Secara keseluruhan, 43,1 % dari responden menyatakan *Setuju* bahwa *naik bis yang akan di tumpangi di tempat yang telah disediakan*. *Naik bis di tempat yang telah disediakan* dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

### 3. Item 3: Persepsi Responden Terhadap Penggunaan Bis Karena Pelayanannya Yang Baik

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Penggunaan Bis Karena Pelayanannya Yang Baik* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.41

**TABEL 4.41**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PENGGUNAKAN BIS KARENA PELAYANANNYA YANG BAIK**

No	Menggunakan bis karena pelayanannya yang baik	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
7	Primajasa	7	22,6	14	45,2	8	25,8	2	6,4	0	0	31	119
	Karunia Bakti	3	10	13	43,3	10	33,3	4	13,4	0	0	30	105
	Saluyu	1	25	1	25	1	25	1	25	0	0	4	14
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>16,9</b>	<b>28</b>	<b>43,1</b>	<b>19</b>	<b>29,2</b>	<b>7</b>	<b>10,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>238</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.41 menggambarkan bahwa:

Sebesar 22,6 % responden menyatakan sangat setuju, 45,2 % menyatakan setuju, 25,8 % menyatakan cukup setuju, dan 6,4 % menyatakan tidak setuju, bahwa *Menggunakan bis PO Primajasa karena pelayanannya yang Baik*.

Selanjutnya Sebesar 10 % responden menyatakan sangat setuju, 43,3 % menyatakan setuju, 33,3 % menyatakan cukup setuju, dan 13,4 % menyatakan tidak setuju, bahwa *Menggunakan bis PO Karunia Bakti karena pelayanannya yang Baik*.

Kemudian Sebesar 25 % responden menyatakan sangat setuju, 25 % menyatakan setuju, 25 % menyatakan cukup setuju, dan 25 % menyatakan tidak setuju, bahwa *Menggunakan bis PO Saluyu karena pelayanannya yang Baik*.

Secara keseluruhan, 43,1 % dari responden menyatakan **Setuju** bahwa *Menggunakan bis karena pelayanannya yang Baik*. Penggunaan bis karena pelayanannya yang Baik dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Saluran Pembelian dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.42.

**TABEL 4.42**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BIS ANTAR KOTA ANTAR**  
**PROVINSI (AKAP) BERDASARKAN SALURAN PEMBELIAN**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Sopir dan Kondaktur memberikan kualitas pelayanan terbaik	65	261
2	Naik Bis di Tempat yang telah di sediakan	65	247
3	menggunakan karena pelayanannya yang baik	65	238
<b>Total</b>			<b>752</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian, dengan skor total 752. Skor paling rendah berada pada item 3 yaitu Keputusan Penggunaan karena pelayanan yang baik dengan nilai 238. Hal tersebut menunjukkan bahwa bis yang di tumpangu para pengguna bis memiliki pelayanan yang kurang baik atau kurang memuaskan para penumpangnya.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian dilihat dari Sopir dan Kondektur memberikan kualitas pelayanan terbaik, Naik Bis di Tempat yang telah di sediakan , dan menggunakan karena pelayanannya yang baik menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Saluran Pembelian**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

Skor ideal = 5 X 3 X 65 = 975

**Mencari skor paling rendah Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Saluran Pembelian**

Skor ideal = skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 3 \times 65 = 195$$

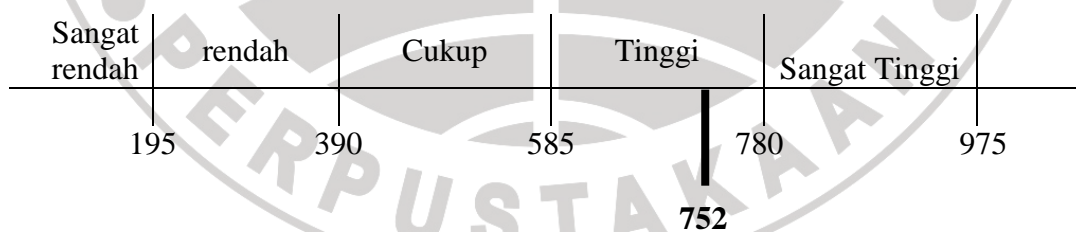
**Panjang interval kelas Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Saluran Pembelian**

Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} = 975 : 5 = 195$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian yaitu 752, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 77,12 % ( $752 / 975 \times 100 \%$ ) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 752 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari Sopir dan Kondektur memberikan kualitas pelayanan terbaik,

Naik Bis di Tempat yang telah di sediakan, dan menggunakan karena pelayanannya yang baik.

#### 4.1.3.2.4 Tingkat Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi

##### (AKAP) Berdasarkan Waktu Penggunaan

Keputusan penumpang dalam pemilihan waktu penggunaan bisa berbeda-beda, misalnya: ada yang menggunakan waktu memerlukan alat transportasi, waktu cepat, waktu nyantai, waktu memiliki badget lebih atau kurang dan sebagainya. Adapun Keputusan pembelian berdasarkan waktu penggunaan yang diteliti memiliki dimensi *Penggunaan Bis karena sewaktu membutuhkan alat transportasi, dan Penggunaan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau.*

##### 1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Penggunaan Bis karena sewaktu membutuhkan alat transportasi.

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Penggunaan Bis karena sewaktu membutuhkan alat transportasi* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.43

**TABEL 4.43**

##### **PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PENGGUNAKAN BIS KARENA SEWAKTU MEMBUTUHKAN ALAT TRANSPORTASI**

No	Menggunakan Bis karena sewaktu membutuhkan alat transportasi	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
8	Primajasa	15	48,3	14	45,2	2	6,5	0	0	0	0	31	137
	Karunia Bakti	15	50	9	30	5	16,7	0	0	1	3,3	30	127
	Saluyu	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20
<b>Jumlah</b>		<b>34</b>	<b>52,3</b>	<b>23</b>	<b>35,4</b>	<b>7</b>	<b>10,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>65</b>	<b>284</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.31 menggambarkan bahwa:

Sebesar 48,3 % responden menyatakan sangat setuju, 45,2 % menyatakan setuju, dan 6,5 % menyatakan cukup setuju, bahwa *Menggunakan Bis PO Primajasa karena sewaktu membutuhkan alat transportasi*

Selanjutnya Sebesar 50 % responden menyatakan sangat setuju, 30 % menyatakan setuju, 16,7 % menyatakan cukup setuju, dan 3,3 % menyatakan sangat tidak setuju, bahwa *Menggunakan Bis PO Karunia Bakti karena sewaktu membutuhkan alat transportasi*

Kemudian Sebesar 100 % responden menyatakan sangat setuju, bahwa *Menggunakan Bis PO Saluyu karena sewaktu membutuhkan alat transportasi*

Secara keseluruhan, 52,3 % dari responden menyatakan **Setuju** bahwa *Menggunakan Bis karena sewaktu membutuhkan alat transportasi. Menggunakan Bis karena sewaktu membutuhkan alat transportasi dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).*

## **2. Item 2: Persepsi Responden Terhadap Penggunaan Bis karena sewaktu**

### **Harganya terjangkau**

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Penggunaan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.45

**TABEL 4.45**  
**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PENGGUNAAN BIS KARENA**  
**SEWAKTU HARGANYA TERJANGKAU**

No	Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau		Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
9	Nama Perusahaan	Primajasa	10	32,3	15	48,4	6	19,4	0	0	0	0	31	128
		Karunia Bakti	10	33,3	12	40	8	26,7	0	0	0	0	30	122
		Saluyu	3	75	1	25	0	0	0	0	0	0	4	19
<b>Jumlah</b>		<b>23</b>	<b>35,4</b>	<b>28</b>	<b>43,1</b>	<b>14</b>	<b>21,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>269</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.45 menggambarkan bahwa:

Sebesar 32,3 % responden menyatakan sangat setuju, 48,4 % menyatakan setuju, dan 19,3 % menyatakan cukup setuju, bahwa *Menggunakan Bis PO Primajasa karena sewaktu Harganya terjangkau.*

Selanjutnya Sebesar 33,3 % responden menyatakan sangat setuju, 40 % menyatakan setuju, dan 26,7 % menyatakan cukup setuju, bahwa *Menggunakan Bis PO Karunia Bakti karena sewaktu Harganya terjangkau.*

Kemudian Sebesar 75 % responden menyatakan sangat setuju, dan 25 % menyatakan setuju, *Menggunakan Bis PO Saluyu karena sewaktu Harganya terjangkau.*

Secara keseluruhan, 43,1 % dari responden menyatakan **Setuju** bahwa *Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau. Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau* dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.46.

**TABEL 4.46**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BIS ANTAR KOTA ANTAR**  
**PROVINSI (AKAP) BERDASARKAN WAKTU PENGGUNAAN**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Menggunakan Bis karena membutuhkan alat transportasi	65	284
2	Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau	65	269
<b>Total</b>			<b>553</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan, dengan skor total 553. Skor paling rendah berada pada item 2 yaitu Keputusan Penggunaan karena sewaktu harganya terjangkau dengan nilai 269. Hal tersebut menunjukkan bahwa bis yang di tumpangi para pengguna bis memiliki harga yang kurang terjangkau oleh para penumpang.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan dilihat dari Menggunakan Bis karena membutuhkan alat transportasi, dan Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal



(kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Waktu Penggunaan**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 2 \times 65 = 650$$

**Mencari skor paling rendah Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Waktu Penggunaan**

Skor ideal = skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 2 \times 65 = 130$$

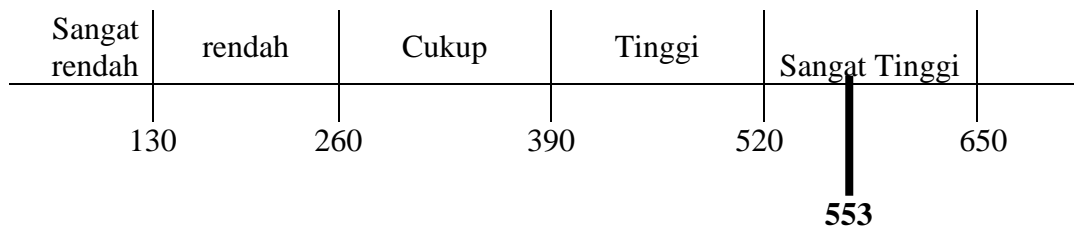
**Panjang interval kelas Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Waktu Penggunaan**

Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} = 650 : 5 = 130$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan yaitu 553, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 85,07 % ( $553 / 650 \times 100$  %) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 553 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari Menggunakan Bis karena membutuhkan alat transportasi, dan Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau.

#### **4.1.3.2.5 Tingkat Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Jumlah Produk Yang diBeli**

Konsumen dapat mengambil keputusan tentang seberapa sering jasa yang akan digunakannya pada suatu saat. Atau melihat berapa banyak jasa digunakan oleh orang lain, sehingga bisa dijadikan referensi untuk menggunakannya. Penggunaan dilakukan mungkin lebih dari satu. Dalam hal ini perusahaan harus mempersiapkan banyaknya jasa sesuai dengan keinginan yang berbeda-beda dari setiap penumpang. Adapun Keputusan pembelian berdasarkan jumlah produk yang dibeli yang diteliti memiliki dimensi *Penggunaan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya*

**1. Item 1: Persepsi Responden Terhadap Penggunaan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya**

Penghimpunan data melalui kuesioner mengenai *Penggunaan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya* diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.47

**TABEL 4.47**

**PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PENGGUNAAN BIS KARENA TELAH BANYAK ORANG YANG MENGGUNAKANNYA**

No	Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Resp.	Skor
10	Perusahaan												
	Primajasa	10	32,3	11	35,5	8	25,8	2	6,5	0	0	31	122
	Karunia Bakti	8	26,7	8	26,7	7	23,3	7	23,3	0	0	30	107
	Saluyu	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20
	<b>Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>33,8</b>	<b>19</b>	<b>29,2</b>	<b>15</b>	<b>23,1</b>	<b>9</b>	<b>13,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>249</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan Tabel 4.31 menggambarkan bahwa:

Sebesar 32,3 % responden menyatakan sangat setuju, 35,5 % menyatakan setuju, 25,8 % menyatakan cukup setuju, dan 6,5 % menyatakan tidak setuju bahwa *Menggunakan Bis PO Primajasa karena telah banyak orang yang menggunakannya*

Selanjutnya Sebesar 26,7 % responden menyatakan sangat setuju, 26,7 % menyatakan setuju, 23,3 % menyatakan cukup setuju, dan 23,3 % menyatakan tidak setuju bahwa *Menggunakan Bis PO Karunia Bakti karena telah banyak orang yang menggunakannya*

Kemudian Sebesar 100 % responden menyatakan sangat setuju, bahwa *Menggunakan Bis PO Saluyu karena telah banyak orang yang menggunakannya*

Secara keseluruhan, 52,3 % dari responden menyatakan **Setuju** bahwa *Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya. Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya* dapat menjadi penentu utama dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar kota antar Provinsi (AKAP).

Penjelasan dari masing-masing indikator dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Jumlah Produk Yang diBeli dapat dirangkum seperti yang terlihat pada Tabel 4.48.

**TABEL 4.48**  
**REKAPITULASI PERSEPSI RESPONDEN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BIS ANTAR KOTA ANTAR**  
**PROVINSI (AKAP) BERDASARKAN JUMLAH PRODUK YANG DIBELI**

No	Indikator	Jumlah	
		Resp	Skor
1	Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya	65	249
<b>Total</b>			<b>249</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

Berdasarkan data dari 65 responden, diperoleh rekapitulasi mengenai Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan jumlah produk yang dibeli, dengan skor total 249.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan jumlah produk yang dibeli dilihat dari Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya

menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yang disajikan pada lampiran, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor paling rendah yang didapat melalui perhitungan skor ideal (kriterium) dari skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan jumlah produk yang dibeli. Hal tersebut dapat dicari dengan rumus menurut Sugiyono (2005:89) sebagai berikut:

**Mencari skor ideal Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Jumlah Produk Yang Dibeli**

Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 1 \times 65 = 325$$

**Mencari skor paling rendah Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Jumlah Produk Yang Dibeli**

Skor ideal = skor paling rendah X Jumlah butir item X Jumlah responden

$$\text{Skor ideal} = 1 \times 1 \times 65 = 65$$

**Panjang interval kelas Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Jumlah Produk Yang Dibeli**

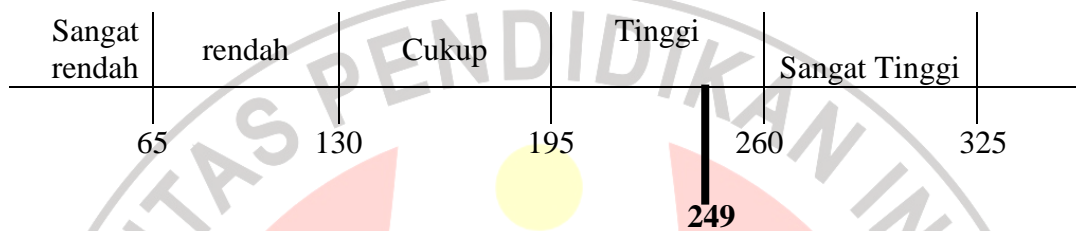
Panjang interval kelas = Skor ideal : Banyak kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} = 325 : 5 = 65$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data sub variabel Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan yaitu 249, maka dapat diketahui bahwa kinerja dari Keputusan

Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Jumlah Produk Yang Dibeli menurut persepsi dari 65 responden adalah sebesar 76,61 % ( $249 / 325 \times 100 \%$ ) dari kriteria yang ditetapkan.

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 249 sesuai dengan data penelitian yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan jumlah produk yang dibeli menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya.

#### 4.1.4. Pengujian Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2005:70) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Hipotesis yang menjadi jawaban sementara penulis adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara physical evidence yang meliputi Desain fasilitas, kenyamanan, peralatan, pakaian karyawan dan jaminan. terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, analisis data yang dipergunakan adalah regresi linier sederhana. Dan untuk menguji hipotesis harus diketahui keputusan penerimaan atau perolehan  $H_0$ , dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

- a)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b)  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Untuk mengetahui nilai  $F_{tabel}$  dan  $t_{tabel}$  dari 65 responden dengan taraf signifikansi 5 %, harus dilakukan interpolasi.

1. Nilai  $F_{tabel}$

$F_{tabel}$  untuk dk pembilang = 1 dan dk penyebut  $(65-1-1) = 63$  tidak terdapat dalam tabel distribusi F, maka dilakukan interpolasi antara dk = 80 dan dk = 100 sebagai berikut:

$$\frac{(dk=100) - (dk=80)}{(F_{tabel} dk=100) - (F_{tabel} dk=80)} = \frac{(dk=63) - (dk=80)}{X - (F_{tabel} dk=80)}$$

$$\frac{100-80}{3,94 - 3,96} = \frac{63 - 80}{X - 3,96}$$

$$\frac{20}{-0,02} = \frac{-17}{X - 3,96}$$

$$20 X - 79,2 = 0,34$$

$$20 X = 0,34 + 79,2$$

$$20 X = 79,54$$

$$X = 3,977$$

Jadi  $F_{\text{tabel}}$  dari 65 responden dengan taraf signifikansi 5 % adalah 3,977

## 2. Nilai $t_{\text{tabel}}$

$T_{\text{tabel}}$  untuk dk pembilang = 1 dan dk penyebut  $(65 - 1 - 1) = 63$  tidak terdapat dalam tabel distribusi t, maka dilakukan interpolasi antara dk = 60 dan dk = 120 sebagai berikut:

$$\frac{(dk=120) - (dk=60)}{(t_{\text{tabel}} dk=120) - (t_{\text{tabel}} dk=60)} = \frac{(dk=63) - (dk=60)}{X - (t_{\text{tabel}} dk=60)}$$

$$\frac{120 - 60}{1,920 - 2,000} = \frac{63 - 60}{X - 2,000}$$

$$\frac{60}{-0,02} = \frac{3}{X - 2,000}$$

$$60X - 120 = -0,06$$

$$60X = -0,06 + 120$$

$$60X = 119,94$$

$$X = 1,999$$

Jadi  $t_{\text{tabel}}$  dari 65 responden dengan taraf signifikansi 5 % adalah 1,999

### 4.1.4.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Persepsi atas Physical Evidence

#### Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara persepsi atas Physical Evidence terhadap tingkat Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), bagaimana pengaruh persepsi atas Physical Evidence Bis hingga menimbulkan Keputusan Penggunaan Jasa



Angkutan. Untuk menguji pengaruh antara pelaksanaan program Physical Evidence dengan tingkat Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan, maka dilakukan penghitungan regresi linier sederhana dengan aplikasi *software SPSS 13.0 for Windows*.

Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan analisis regresi linier untuk mengetahui pengaruh antara variabel persepsi atas Physical Evidence terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan ini disajikan hasilnya dalam beberapa tabel.

### 1. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara persepsi atas Physical Evidence dengan variabel Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan, maka terlebih dahulu data diolah dengan menggunakan aplikasi *software SPSS 13.0 for windows*. Hasil dari pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:

**TABEL 4.49**  
**OUTPUT KOEFISIEN KORELASI**

#### Correlations

		Tingkat Keputusan Penggunaan	Persepsi atas Physical Evidence Bis
Pearson Correlation	Tingkat Keputusan Penggunaan Persepsi atas Physical Evidence Bis	1,000 ,312	,312 1,000
Sig. (2-tailed)	Tingkat Keputusan Penggunaan Persepsi atas Physical Evidence Bis	, ,011	,011 ,
N	Tingkat Keputusan Penggunaan Persepsi atas Physical Evidence Bis	65 65	65 65

Berdasarkan pengolahan data, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,599 yang berarti korelasi antar variabel termasuk kategori sangat tinggi (0,800 – 0,1). Nilai *p-value* pada kolom sig. (2-tailed) 0,011 < 0,05 *level of significant* ( $\alpha$ ) berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya, Physical Evidence berkorelasi dengan Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan. Secara spesifik, jika Physical Evidence acara mengalami kenaikan maka Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan akan mengalami kenaikan, atau jika Physical Evidence mengalami penurunan maka Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan akan mengalami penurunan.

## 2. Analisis Regresi

Untuk membuktikan hipotesis, yaitu adanya pengaruh signifikan antara persepsi atas Physical Evidence terhadap variabel Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan, maka terlebih dahulu data diolah dengan aplikasi *software* SPSS 13,0 *for windows*. Hasil dari pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:

**TABEL 4.50**  
**OUTPUT KOEFISIEN REGRESI**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,810	2,409		5,317	,000
Persepsi atas Physical Evidence Bis	,161	,062	,312	2,604	,011

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan pengolahan data secara regresi linier, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keputusan Penggunaan = 12,810 + 0,161 persepsi atas physical evidence

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa nilai physical evidence bertambah 1, maka nilai rata-rata physical evidence akan bertambah 0,161. Hal ini menerangkan bahwa, persepsi atas physical evidence memiliki kontribusi terhadap Keputusan Penggunaan yaitu sebesar 0,161.

Selain itu, diperoleh pula  $t_{hitung} = 2,604$ . Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $2,604 > 1,999$ , maka dapat disimpulkan menolak  $H_0$ , artinya physical evidence berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan. Hal ini bisa dilihat dari  $Sig. = 0,011$  yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5 %.

### 3. Koefisien Determinasi

**TABEL 4.51**  
**OUTPUT NILAI PERSEPSI ATAS PHYSICAL EVIDENCE**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,312(a)	,097	,083	2,861

a Predictors: (Constant), Persepsi atas Physical Evidence

b. Dependent Variabel: Keputusan Penggunaan

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka digunakan rumus koefisien determinasi (KD) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
Kd &= r^2 \times 100 \% \\
&= (0,312)^2 \times 100 \% \\
&= 0,0973 \times 100 \% \\
&= 9,73 \%
\end{aligned}$$

Nilai tersebut dapat dilihat pula pada output model summary pada lambang *R square*. Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa besarnya *Kd* (Koefisien determinasi) adalah 9,73 % yang berarti bahwa perubahan variabel *Y* sebesar 9,73 % dipengaruhi oleh variabel *X*. Dengan kata lain, 9,73 % Keputusan Penggunaan dipengaruhi oleh persepsi pemirsa atas *physical evidence*, sisanya sebesar 90,27 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

**TABEL 4.52**  
**OUTPUT ANOVA**

**ANOVA<sup>b</sup>**

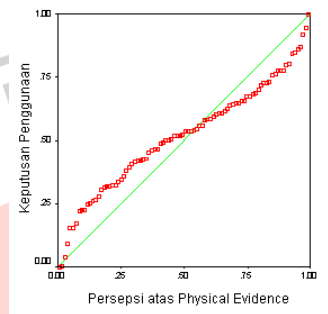
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55,471	1	55,471	6,779	,011(a)
	Residual	515,513	63	8,183		
	Total	570,985	64			

a Predictors: (Constant), Persepsi atas Physical Evidence

b Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Untuk menguji kelinieran, dapat digunakan uji *F*. Dari tabel di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung} = 6,779$ , sedangkan  $F_{tabel} = 3,977$ , karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $6,779 > 3,977$ , maka dapat disimpulkan menolak  $H_0$ , artinya ada hubungan linier antara persepsi atas *physical evidence* dengan keputusan penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari tabel  $Sig. = 0,011$  yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5 %.

Untuk mengetahui penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, seperti yang terlihat pada Gambar 4.10



**GAMBAR 4.10**  
**DIAGRAM GARIS REGRESI LINIER PERSEPSI ATAS PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN**

## 4.2 Pembahasan Penelitian

### 4.2.1 Pembahasan Persepsi Responden Terhadap Physical Evidence

Berdasarkan identifikasi masalah yaitu bagaimana tanggapan penumpang terhadap kondisi *physical evidence* yang dirasakan para penumpang bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut. Maka Physical Evidence dari jasa adalah unsur-unsur dari jasa yang ada pada bisnis jasa khususnya dalam jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (AKAP). Dalam hal ini indikator physical evidence yang diteliti adalah Desain fasilitas, kenyamanan, peralatan, pakaian karyawan dan jaminan. Desain fasilitas bis adalah indikator yang penting untuk diteliti untuk meneliti kinerja dari desain fasilitas dilihat dari sudut pandang penumpang. Kenyamanan bis diteKriteria/rancangan liti untuk mengetahui kinerja dari kenyamanan kursi bis, kebersihan keadaan dalam bis, kenyamanan udara dalam bis, dan kebisingan suara bis. Peralatan bis merupakan indikator yang penting untuk diteliti karena dapat mengetahui gambaran pendapat penumpang dari ketepatan penggunaan peralatan bis, kelayakan peralatan bis dan kelengkapan peralatan bis. Indikator pakaian karyawan bis diteliti karena dapat diketahui kesopanan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, kerapihan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, kebersihan pakaian yang dipakai sopir dan kondektur dan kecocokan warna pakaian yang di pakai sopir dan kondektur. Jaminan bis penting untuk diteliti karena dapat mengetahui gambaran pendapat penumpang mengenai kecepatan mengemudi sopir, keamanan dalam bis, dan keterjaminan keselamatan perjalanan yang disajikan sedemikian rupa sehingga mengandung suatu makna.

Dari hasil pengujian indikator-indikator tersebut dapat diketahui bahwa responden merasakan kinerja yang tinggi terhadap physical evidence bis *antar kota antar provinsi* (AKAP). Kinerja yang tinggi dari physical evidence tersebut mengakibatkan penumpang merasa puas sehingga hubungan antara physical evidence bis *antar kota antar provinsi* (AKAP) dengan penumpangnya semakin lebih baik, memberikan dasar yang baik untuk keputusan penggunaan, dan terciptanya penggunaan ulang.

Pada Desain Fasilitas bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik warna luar Bis, Daya tarik Interior dalam Bis, Kerapihan kedudukan kursi Bis, dan Kelengkapan sarana audio Bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya dari skor yang didapat berdasarkan data dari rekapitulasi skoring penelitian yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria desain fasilitas menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari daya tarik warna luar Bis, Daya tarik Interior dalam Bis, Kerapihan kedudukan kursi Bis, dan Kelengkapan sarana audio Bis. Responden merasakan warna luar Bis, interior dalam Bis, kerapihan kedudukan kursi Bis sangat baik. Hal itu dikarenakan warna , interior dalam Bis, kerapihan kedudukan kursi bis memiliki daya tarik untuk membujuk penumpang menggunakan bis tersebut. Sebagian responden menyatakan kelengkapan sarana audio Bis kurang lengkap. Hal tersebut karena sarana audio bis dirasa kurang lengkap ketika para penumpang menggunakan bis.

Pada indikator kenyamanan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik Kenyamanan kursi bis, Kebersihan keadaan dalam bis, Kenyamanan udara dalam bis, dan kebisingan suara bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya, yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria kenyamanan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari daya tarik Kenyamanan kursi bis, Kebersihan keadaan dalam bis, Kenyamanan udara dalam bis, dan kebisingan suara bis.

Pada indikator peralatan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik Ketepatan penggunaan peralatan bis, Kelayakan peralatan bis dan Kelengkapan Peralatan Bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya, yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria peralatan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari daya tarik Ketepatan penggunaan peralatan bis, Kelayakan peralatan bis dan Kelengkapan Peralatan Bis.

Pada indikator pakaian karyawan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik Kesopanan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, Kerapihan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, Kebersihan pakaian yang dipakai sopir dan kondektur, dan Kecocokan warna pakaian yang di pakai sopir dan kondektur menurut responden dapat diketahui kedudukannya, yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria pakaian karyawan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada



pada kategori sangat tinggi dinilai dari daya tarik Kesopanan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, Kerapihan pakaian yang di pakai sopir dan kondektur, Kebersihan pakaian yang dipakai sopir dan kondektur, dan Kecocokan warna pakaian yang di pakai sopir dan kondektur

Pada indikator Jaminan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dilihat dari daya tarik Kecepatan mengemudi sopir, Keamanan dalam bis, dan Keterjaminan keselamatan perjalanan menurut responden dapat diketahui kedudukannya, yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria jaminan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari daya tarik Kecepatan mengemudi sopir, Keamanan dalam bis, dan Keterjaminan keselamatan perjalanan.

#### **4.2.2 Pembahasan Persepsi Responden Terhadap Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan identifikasi masalah yaitu Bagaimana tanggapan penumpang terhadap Keputusan penggunaan bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut. Maka Indikator keputusan penggunaan jasa angkutan bis adalah penggunaan ulang, Keputusan penggunaan penumpang bis berdasarkan produk/Jasa, Keputusan penggunaan penumpang bis berdasarkan merek, Keputusan penggunaan penumpang bis berdasarkan saluran pembelian, Keputusan penggunaan penumpang bis berdasarkan waktu pembelian, dan .Keputusan penggunaan penumpang bis berdasarkan jumlah produk yang dibeli.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa dilihat dari kualitas bis yang di

tumpang dan performa bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya, yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Artinya penumpang sangat setuju menggunakan jasa angkutan bis berdasarkan Produk/jasanya. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari kualitas bis yang di tumpang dan performa bis.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan nama/merek dilihat dari Bis yang Tumpang memiliki citra merek yang baik dimasyarakat dan bis yang populer di masyarakat menurut responden dapat diketahui kedudukannya yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Nama/Merek menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari Bis yang Tumpang memiliki citra merek yang baik dimasyarakat dan bis yang populer di masyarakat.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian dilihat dari Sopir dan Kondaktur memberikan kualitas pelayanan terbaik, Naik Bis di Tempat yang telah di sediakan , dan menggunakan karena pelayanannya yang baik menurut responden dapat diketahui kedudukannya yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP)

Berdasarkan saluran pembelian menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari Sopir dan Kondektur memberikan kualitas pelayanan terbaik, Naik Bis di Tempat yang telah di sediakan, dan menggunakan karena pelayanannya yang baik.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan dilihat dari Menggunakan Bis karena membutuhkan alat transfortasi, dan Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau menurut responden dapat diketahui kedudukannya yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari Menggunakan Bis karena membutuhkan alat transfortasi, dan Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan jumlah produk yang dibeli dilihat dari Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya menurut responden dapat diketahui kedudukannya yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan jumlah produk yang dibeli menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori

tinggi dinilai dari Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya.

#### **4.2.3 Pembahasan Pengaruh Persepsi atas Physical Evidence terhadap Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan identifikasi masalah yaitu Seberapa besar pengaruh *physical evidence* dengan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) yang di ambil oleh para penumpang bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di terminal Guntur Kabupaten Garut. Maka Setelah dilakukan pengujian hipotesis, diperoleh kesimpulan bahwa *physical evidence* bis antar kota antar provinsi (AKAP) mempunyai hubungan dengan Keputusan Penggunaan penumpang. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,599. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *physical evidence* dengan Keputusan Penggunaan berada pada kategori Sangat tinggi yaitu terletak diantara 0,800 – 0,1. Kemudian hasil analisis regresi linier sederhana dapat diketahui jika nilai *physical evidence* bertambah 1, maka nilai rata-rata *physical evidence* akan bertambah 0,161. Hal ini menerangkan bahwa, *physical evidence* memiliki kontribusi terhadap Keputusan Penggunaan yaitu sebesar 0,161.

*Physical evidence* yang meliputi Desain fasilitas, kenyamanan, peralatan, pakaian karyawan dan jaminan mampu mempengaruhi keputusan penggunaan penumpang. Dari hasil perhitungan dan pengujian, maka terdapat pengaruh yang positif dari *physical evidence* terhadap Keputusan penggunaan penumpang

sebesar 9,73 %, sedangkan sisanya sebesar 90,20 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara physical evidence bis *antar kota antar provinsi* (AKAP) dengan Keputusan Penggunaan bis *antar kota antar provinsi* (AKAP).



### **4.3 Implikasi Hasil Penelitian**

#### **4.3.1 Implikasi Hasil Temuan Penelitian**

##### **4.3.1.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik**

- a. Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis melakukan modifikasi konsep *physical evidence* Yazid (2005) bahwa program *physical evidence* terdiri dari 1) *Desain fasilitas*, 2) *kenyamanan*, 3) *peralatan*, 4) *pakaian karyawan dan*, 5) *jaminan*.
- b. Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis melakukan modifikasi konsep keputusan penggunaan/pembelian Kotler (2007) ada lima keputusan yang dilakukan oleh pembeli, yaitu : Pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian, dan jumlah pembelian.
- c. *Physical evidence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan/pembelian bis antar kota antar provinsi (AKAP) trayek Garut-Jakarta. Dengan demikian temuan penulis mengukuhkan berbagai premis yang dikemukakan oleh Yazid dan Philip Kotler.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, maka diyakini hasil penelitian penulis mampu memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya pemasaran jasa pada bauran pemasaran jasa yaitu *Physical evidence* dan juga sebagai masukan yang konstruktif dan inspiratif bagi para pengambil keputusan perusahaan otobis Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu.

#### **4.3.1.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik**

- a. Dilihat dari dimensi *Desain fasilitas, kenyamanan, peralatan, pakaian karyawan dan jaminan* maka faktor pembentuk physical evidence PO Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu secara berurutan adalah penataan desain kedudukan kursi penumpang yang tepat, memberikan kenyamanan selama perjalanan kepada penumpang, menyediakan peralatan yang bagus dan layak pakai, merancang pakaian karyawan yang menarik dan bersih dan memberikan jaminan keselamatan selama perjalanan. Dilihat dari faktor-faktor pembentuk tersebut pemberian pelayanan yang maksimal merupakan prioritas utama untuk menarik perhatian dan memuaskan penumpang.
- b. Pada keputusan penggunaan, skor tingkat keputusan penggunaan bis antar Kota antar provinsi (AKAP) berdasarkan saluran pembelian merupakan faktor terbesar yang dipilih penumpang dalam menggunakan jasa angkutan, saluran pembelian tersebut terdiri dari sopir dan kondektur memberikan kualitas pelayanan terbaik, naik bis di tempat yang telah di sediakan, dan menggunakan karena pelayanannya yang baik.

## 4.3.2 Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pengembangan Pendidikan Manajemen Bisnis

### 4.3.2.1 Physical Evidence

Menurut Buchari Alma (2000:234) *Physical Evidence* (Bukti fisik) berarti konsumen akan melihat keadaan nyata dari benda-benda yang menghasilkan jasa tersebut. Konsumen yang berkunjung pada suatu perusahaan akan memperhatikan bangunan, interior, peralatan, bahkan sampai ke pakaian seragam karyawan.

Lebih rinci contoh-contoh *Physical evidence*, meliputi bukti fisik ialah untuk fasilitas eksternal, konsumen akan memperhatikan desain eksterior, tempat parkir, taman-taman, dan suasana lingkungan itu. Untuk fasilitas *interior* konsumen akan memperhatikan *interior design*, perlengkapan, gambar-gambar, penataan ruang, kesegaran udara dan temperatur. Bukti-bukti lain untuk perusahaan-perusahaan tertentu konsumen akan memperlihatkan kartu nama, alat perlengkapan kantor, penampilan, logo, brosur, dan pakaian seragam.

*Physical Evidence* atau bukti fisik adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah elemen tangible apa saja yang diinginkan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peran jasa itu. (Lupiyoadi, 2001:77)

*Physical Evidence* memberikan kesempatan istimewa kepada perusahaan dalam mengirimkan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan apa yang ingin dicapai, diberikan perusahaan kepada segmen pasar yang dituju, serta pesan-pesan berkenaan dengan karakteristik jasa yang dimiliki. Selain itu bukti fisik juga sangat penting dalam membentuk *image* atau persepsi karena melalui



bukti fisik ini konsumen siap untuk mengidentifikasi dan membandingkan suatu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya.

Physical Evidence atau bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Ada dua tipe bukti fisik, yaitu (Lupiyoadi, 2001:77) :

1. Essential evidence, merupakan kepuasan-kepuasan yang dibuat oleh pemberi jasa mengenai desain dan layout dari gedung, ruang, dan lain-lain
2. Peripheral evidence, merupakan nilai tambah yang bila berdiri sendiri tidak akan berarti apa-apa. Jadi hanya berfungsi sebagai pelengkap saja.

Secara garis besar, bukti fisik meliputi fasilitas fisik organisasi atau servicescape dan bentuk-bentuk komunikasi fisik. Fasilitas fisik perusahaan pada hakikatnya "membungkus" atau "mengemas" jasa yang ditawarkan dan mengkomunikasikan citra eksternal tentang apa yang didalamnya kepada para pelanggan. Fasilitas fisik ini juga berperan dalam memfasilitasi aliran aktivitas yang memproduksi jasa. Selain itu juga bisa menyediakan informasi kepada pelanggan mengenai cara kerja proses produksi jasa. Salah satu contohnya adalah buku menu dan brosur yang menjelaskan penawaran perusahaan dan memudahkan proses pemesanan oleh pelanggan di restoran. Desain fasilitas fisik berperan besar dalam proses sosialisasi melalui pengkomunikasian nilai-nilai, norma, perilaku, peran dan pola hubungan antar karyawan, serta antara pelanggan dan karyawan. Fasilitas fisik dapat digunakan penyediaan jasa untuk mendiferensiasikan perusahaannya dari para pesaing dan mengkomunikasikan tipe segmen pasar yang dilayani (Tjiptono, 2006:145).

Menurut Hoffman & Bateson (1997), bukti fisik dibagi menjadi tiga kategori, yaitu fasilitas eksterior, fasilitas interior dan komunikasi fisik. Diantaranya adalah (Tjiptono, 2006:143);

1. Fasilitas eksterior, adalah fisik eksterior dalam fasilitas layanan yang meliputi:
  - a. Desain eksterior
  - b. Signage
  - c. Tempat parkir
  - d. Lingkungan sekitar
2. Fasilitas interior, adalah bukti fisik interior dalam fasilitas layanan yang meliputi:
  - a. Desain Interior
  - b. Peralatan
  - c. Layout
  - d. Kualitas udara
3. Komunikasi fisik, adalah jenis fisik lain yang merupakan bagian dari bukti fisik suatu usaha yang meliputi:
  - a. Kartu nama
  - b. Seragam karyawan
  - c. Brosur
  - d. Situs internet
  - e. Member card

Yazid (2005 :20) mengemukakan, bukti fisik adalah lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen tangible memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut. Karena jasa itu intangibel sehingga sulit untuk dievaluasi, maka bukti fisik memberi tanda-tanda, misalnya kualitas jasa. Bukti fisik jasa mencakup semua hal yang tangible berkenaan dengan suatu jasa seperti brosur, kartu bisnis, format laporan, dan peralatan. Jadi *physical evidence* (bukti fisik) merupakan elemen substantif dalam konsep jasa. Oleh karena itu para pemasar jasa semestinya terlibat dalam proses *desain, perencanaan dan pengawasan* bukti fisik.

*Physical Evidence* yang dikelola dengan baik dan dapat dioptimalkan fungsinya dalam implementasi ke pendidikan manajemen bisnis maka akan menjadi faktor penentu bagi para calon mahasiswa untuk menentukan keputusan penggunaan manajemen bisnis sebagai tempat mencari ilmu atau kuliah. Sehingga dapat meningkatkan rating UPI sebagai Universitas yang diminati.

Pendidikan pada dasarnya adalah upaya untuk menghasilkan manusia cerdas dan beradab yang dapat menghargai manfaat pendidikan dan berkontribusi bagi pengembangan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan; baik politik, moral, sosial-budaya, ekonomi, atau teknologi. Pendidikan yang diselenggarakan memiliki beragam jenis institusi, di antaranya sekolah, perguruan tinggi, lembaga bimbingan dan pembelajaran, tempat kursus dalam berbagai bidang keahlian, dan sebagainya.

Sekolah merupakan suatu organisasi formal, di dalamnya terdapat usaha-usaha administrasi untuk mencapai tujuan pendidikan dan pengajaran nasional. Seperti halnya sebuah perusahaan, sekolah harus memiliki manajemen yang baik supaya orang-orang tertarik untuk menyekolahkan anak-anaknya di sekolah tersebut. Menurut Bedjo Sujanto (2007:36), sekolah harus memiliki:

1. Perencanaan dan evaluasi program sekolah
2. Pengelolaan kurikulum dengan adanya muatan lokal
3. Pengelolaan proses belajar mengajar
4. Pengelolaan ketenagaan
5. Pengelolaan peralatan dan perlengkapan
6. Pengelolaan biaya/dana sekolah

Sekolah diselenggarakan untuk menyediakan pendidikan yang bermutu bagi peserta didik. Sekolah yang dapat menyelenggarakan dengan baik pendidikan yang bermutu itu memberikan nilai tambah bagi dana yang dialokasikan untuk keperluan itu. Agar hal itu terjadi, sekolah perlu direncanakan dengan baik agar pembelajaran berlangsung dalam suasana yang kondusif.

Sedangkan menurut Mulyasa dalam Muhammad Joko Susilo (2007:50), komponen yang harus dikelola dengan baik yaitu:

- 1) Kurikulum dan program pengajaran,
- 2) Tenaga kependidikan,
- 3) Kesiswaan
- 4) Keuangan,
- 5) Sarana dan prasarana pendidikan,
- 6) Pengelolaan hubungan sekolah dengan masyarakat,
- 7) Manajemen pelayanan khusus lembaga pendidikan

Berkaitan dengan hal tersebut sama halnya dalam perusahaan dalam pemasaran. Yazid (2005 :18) mengemukakan, cakupan kegiatan pemasaran ditentukan oleh konsep pemasaran yang disebut bauran pemasaran (*marketing mix*). Elemen-elemen bauran pemasaran terdiri dari semua variabel yang bisa dikontrol perusahaan dalam komunikasinya dengan dan akan dipakai untuk memuaskan konsumen sasaran. Bauran pemasaran sebagaimana yang sudah dikenal terdiri dari empat elemen (4 P):

- (1) *Product*,
- (2) *price*,
- (3) *place*, dan
- (4) *promotion*.

Dengan sejumlah penyesuaian, keempat elemen ini juga penting dalam pemasaran jasa. Akan tetapi, dalam pemasaran jasa, ada elemen-elemen lain yang bisa dikontrol dan dikoordinasikan untuk keperluan komunikasi dengan dan memuaskan konsumen jasa. Elemen-elemen tersebut adalah:

- (5) *people or participants* (orang),
- (6) *physical evidence* (lingkungan fisik dimana jasa diberikan atau bukti fisik), dan
- (7) proses jasa itu sendiri (*process*).

Dengan demikian 4P yang mulanya menjadi bauran pemasaran barang, perlu diperluas menjadi 7P jika ingin digunakan dalam pemasaran jasa.

Elemen-elemen bauran pemasaran jasa akan disajikan secara singkat dalam tabel berikut.

**TABEL 2.3.1**  
**BAURAN PEMASARAN JASA**

Produk	Tempat	Promosi	Harga	Orang	Bukti Fisik	Proses
Feature fisik barang	Jenis saluran	Bauran promosi	Fleksibilitas	Karyawan	Desain fasilitas	Aliran aktivitas
Tingkat kualitas	Perantara	Eksposeure	Tingkat harga	Penarikan	Kenyamanan	Standardisir
Asesoris	Lokasi Outlet	Tenaga penjual	Istilah-istilah:	Training	Fungsi	Customized
Pembungkusan	Transportasi	Jumlah	Deferensiasi	Motivasi	Kondisi	Jumlah langkah
Garansi	Penyimpanan	Seleksi	Diskon	Penghargaan	Peralatan	Tingkat
Lini produk	Mengelola Saluran	Training	Kuota	Timkerja	Rambu-rambu	keterlibatan konsumen
Penentuan Merk		Insentif		Konsumen	Pakaian karyawan	
		Periklanan		Pendidikan	Tangible lainnya	
		Target		Komunikasi	Laporan	
		Jenis Media		Kultur dan nilai	Kartu bisnis	
		Jenis periklanan		atau manfaat	Pernyataan	
		Hak copy		Riset Karyawan	Jaminan	
		Promosi penjualan				
		Publisitas				

Sumber: Zeithaml dan Bitner. Hal.25

*Sarana dan prasarana pendidikan* merupakan salah satu komponen yang harus dikelola dengan baik oleh pihak pengelola pendidikan dalam hal ini sekolah, yayasan, perguruan tinggi. Sama halnya dalam pemasaran ada yang dinamakan dengan *physical evidence*.

Yazid (2005 :20) mengemukakan, bukti fisik adalah lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen tangible memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut Karena jasa itu intangibel sehingga sulit untuk dievaluasi, maka bukti fisik memberi tanda-tanda, misalnya kualitas jasa. Bukti fisik jasa mencakup semua hal yang tangible berkenaan dengan suatu jasa seperti brosur, kartu bisnis, format laporan, dan peralatan. Jadi *physical evidence* (bukti fisik) merupakan elemen substantif dalam konsep jasa. Oleh karena itu para pemasar jasa

semestinya terlibat dalam proses *desain, perencanaan dan pengawasan* bukti fisik.

Physical Evidence memberikan kesempatan istimewa kepada perusahaan dalam mengirimkan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan apa yang ingin dicapai, diberikan perusahaan kepada segmen pasar yang dituju, serta pesan-pesan berkenaan dengan karakteristik jasa yang dimiliki. Lupiyoadi (2001:77) menyatakan bahwa Physical Evidence atau bukti fisik adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah elemen tangible apa saja yang diinginkan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peran jasa itu.

Adapun *Physical Evidence* yang memiliki komponen yang dapat membantu perusahaan dalam menciptakan jasa yang baik atau pengelola pendidikan dalam mengelola peserta didiknya, adapun komponen tersebut sebagai berikut:

#### 1. *Desain fasilitas*

Desain fasilitas dari suatu instansi pendidikan dalam hal ini sekolah atau kampus harus bisa mendesain fasilitas sedemikian rupa sesuai dengan peraturan guna menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif untuk para peserta didik dalam mendapatkan bimbingan dan pengajaran, sehingga dengan hal ini dapat membantu dalam pencapaian tujuan pendidikan. Dalam hal ini contohnya bangunan suatu sekolah atau kampus harus layak pakai untuk dijadikan tempat proses belajar mengajar, sehingga dapat mencetak mutu pendidikan yang baik.

## 2. *kenyamanan*

Kenyamanan lingkungan pendidikan sangat diperlukan untuk menciptakan situasi yang kondusif dalam pembelajaran, kenyamanan saat di kelas, di lingkungan sekolah atau kampus dapat menuntun para peserta didik untuk bersemangat dalam tugasnya sebagai peserta didik. Kenyamanan dalam segala hal sangat diperlukan dalam pengelolaan pendidikan misalnya : peraturan, sistem, sarana, cara, bimbingan, latihan, bahkan hukuman yang dapat mendorong kearah yang lebih bermutu.

## 3. *peralatan*

peralatan yang memadai dapat memperlancar proses pendidikan, sehingga peralatan merupakan faktor yang penting dalam proses pendidikan karna tanpa peralatan maka sulit untuk mengoptimalkan proses pendidikan, misalnya lengkapnya sarana untuk membantu peserta didik dalam proses pendidikan.

## 4. *pakaian karyawan*

pakaian karyawan atau pendidik sangat mempengaruhi proses pendidikan. Karna pakaian pendidik sangat berpengaruh kepada sikap peserta didik untuk menghormati para pendidiknya, sehingga akan terjadi proses sosial yang sesuai koridor.

## 5. *jaminan.*

Jaminan merupan hal yang mutlak diperlukan para peserta didik dari pengelola pendidikan, untuk memastikan bahwa proses yang dijalankan dapat berjalan sebagai mana tujuan pendidikan yang telah dirumuskan.



#### 4.3.2.2 Keputusan Penggunaan

Keputusan untuk menggunakan timbul karena adanya penilaian objektif atau karena dorongan emosi. Keputusan untuk bertindak adalah hasil dari serangkaian aktivitas dan rangsangan mental emosional. Proses untuk menganalisa, merasakan dan memutuskan, pada dasarnya adalah sama seperti seorang individu dalam memecahkan banyak permasalahannya penumpang membentuk preferensi atas merek-merek dalam kumpulan pilihan pada saat tahap evaluasi. Penumpang juga mungkin membentuk niat untuk menggunakan produk jasa yang paling disukai. Keputusan penumpang untuk memodifikasi, menunda, atau menghindari suatu keputusan penggunaan sangat dipengaruhi oleh risiko yang dirasakan.

Adapun Keputusan Penggunaan yang memiliki komponen sebagai berikut:

1. *Keputusan pembelian berdasarkan produk/Jasa,*

Keputusan peserta didik berdasarkan kualitas pendidikan suatu instansi pendidikan dapat mempengaruhinya dalam menentukan pilihan. Proses pendidikan yang sejalan akan menjadi daya tarik bagi calon peserta didik untuk menggunakan jasa instansi pendidikan tertentu misalnya UPI.

2. *Keputusan pembelian/penggunaan berdasarkan merek*

Suatu citra instansi pendidikan sangat perlu untuk menarik minat para calon peserta didik misalnya citra UPI di masyarakat baik sehingga peminat para calon mahasiswa tinggi untuk kuliah di UPI.

3. *Keputusan pembelian/penggunaan berdasarkan saluran pembelian*

Para pengelola pendidikan merupakan faktor utama dalam proses pendidikan, sehingga pengelola pendidikan yang handal dapat mencapai

tujuan pendidikan dengan baik, misalnya guru-guru/tenaga pengajar yang kompeten

4. *Keputusan pembelian/penggunaan berdasarkan waktu pembelian*

Ketepatan waktu dalam proses pendidikan merupakan hal yang mutlak diperlukan, guna mencapai tujuan pendidikan

5. *Keputusan pembelian/penggunaan berdasarkan jumlah produk yang dibeli*

Ketika suatu instansi pendidikan memiliki banyak peserta didik yang dikelola dengan baik, maka sudah dipastikan peminat dari para calon peserta didiknya juga akan banyak, sehingga peserta didik yang banyak yang dikelola dengan baik akan menjadi faktor penentu untuk menantik minat para calon peserta didik.

