

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bagaimana penilaian konsumen pada indikator Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) terhadap kepuasan konsumen pada angkutan kota di wilayah Kota Bogor. Tujuan penelitian ini juga untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan berbasis Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen pada angkutan kota di wilayah Kota Bogor. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sampel berjumlah 100 orang konsumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen angkot Kota Bogor. Sedangkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan variabel keselamatan, keterjangkauan dan keteraturan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen angkot Kota Bogor dan variabel keamanan dan kenyamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen angkot Kota Bogor.

**Kata Kunci:** Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Keteraturan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of how consumers evaluate the indicators of Minimum Service Standards (security, safety, comfort, affordability and regularity) on consumer satisfaction on urban transportation in the city of Bogor. The purpose of this study is also to see the effect of service quality based on Minimum Service Standards (security, safety, comfort, affordability and regularity) both simultaneously and partially on customer satisfaction on urban transportation in the Bogor City area. The method used is multiple linear regression analysis. The sample amounted to 100 consumers with a sampling technique using a probability sampling technique with a purposive sampling procedure. The results of this study indicate that simultaneously the variables of security, safety, comfort, affordability and regularity have a positive and significant effect on consumer satisfaction for public transportation in Bogor City. While the results of the partial study show that the variables of safety, affordability and regularity have a positive and significant effect on consumer satisfaction for public transportation in Bogor City and the variables for safety and comfort have no positive and significant effect on consumer satisfaction for public transportation in Bogor City.*

**Keywords:** Security, Safety, Convenience, Affordability, Regularity, Consumer Satisfaction

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Kota (Angkot) Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM) Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Wilayah Kota Bogor”**.

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor. Terimakasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak atas bantuan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, yaitu kepada :

1. Pembina dan Pengurus Yayasan Pusat Studi dan Pengembangan Islam Amaliyah Indonesia (YPSPIAI).
2. Prof. Dr. Suhaidi, SH, MH. Selaku Rektor Universitas Djuanda dan Dr. Ir Ristika Handarini, MP. Selaku Wakil Rektor Universitas Djuanda.
3. Ibu Dr. Sri Harini, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Endang Silaningsih, SE., MM. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, baik berupa saran dan masukan dalam penyusunan skripsi dan Bapak Mas Nur Mukmin, SE., M.Ak. Wakil Dekan Non Akademik Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MH. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ibu Yulianingsih, SE., MM. selaku Sekretaris Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Dra. Titiek Tjahja Andari, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Dinas Perhubungan Kota Bogor terkhusus bidang angkutan yang telah banyak membantu, dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi.

7. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu selama penyusunan skripsi.
8. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan do'a restu, nasihat, dan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Seluruh Sahabat/Sahabati penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, Sahabat/I dan rekan-rekan sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan penulis sadar skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk perbaikan dimasa mendatang.

Bogor, Juni 2022

Rizaldi Darmawan. A.Md. Pel

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Manajemen .....	19
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	19
2.2.2 Tujuan Pemasaran .....	20
2.2.3 Fungsi Pemasaran .....	20
2.3 Kualitas Jasa.....	21
2.3.1 Pengertian Jasa .....	21
2.3.2 Karakteristik Jasa .....	21
2.3.3 Bauran Pemasaran .....	22
2.3.4 Fasilitas.....	24
2.3.5 Dimensi Fasilitas .....	23
2.3.6 Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Desain Fasilitas Jasa .....	25
2.4 Kualitas Pelayanan .....	26
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	26
2.4.2 Angkutan Umum dan Angkutan Kota.....	27
2.4.3 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan	

Bermotor Umum Dalam Trayek .....	28
2.4.4 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Angkutan Umum .....	31
2.4.5 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	33
2.5 Kepuasan Konsumen.....	34
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	34
2.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	35
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	39
2.5.4 Strategi Kepuasan Konsumen .....	40
2.5.5 Pelayanan Angkutan Umum.....	40
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	41
2.6.1 Pengaruh Standar Pelayanan Minimal (Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan Dan Keteraturan) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	41
2.6.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	42
2.6.3 Pengaruh Keselamatan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
2.6.4 Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	43
2.6.5 Pengaruh Keterjangkauan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
2.6.6 Pengaruh Keteraturan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	44
2.7 Kerangka Pemikiran.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian .....	49
3.2 Desain Penelitian.....	49
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasionalisasi Variabel .....	50
3.3.1 Variabel Penelitian .....	50
3.3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	50
3.4 Unit Analisis, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel...	52
3.4.1 Unit Analisis.....	52
3.4.2 Populasi Penelitian .....	52
3.4.3 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	54
3.5.1 Jenis dan Sumber Data .....	54

3.5.2	Prosedur Pengambilan Data .....	54
3.6	Metode Pengujian Instrumen .....	55
3.6.1	Uji Validitas .....	55
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	59
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	60
3.7	Metode Analisis Data .....	63
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	63
3.7.2	Analisis Regresi Liner Berganda.....	65
3.7.3	Analisis Korelasi Berganda.....	67
3.7.4	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	69
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
4.1	Gambaran Umum .....	74
4.2	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Bogor.....	76
4.2.1	Visi.....	76
4.2.2	Misi .....	76
4.3	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bogor .....	76
4.4	Aspek Pemasaran .....	78
4.5	Aspek Sumber Daya Manusia.....	80
4.6	Karakteristik Konsumen.....	82
4.7	Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
4.7.1	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keamanan ( $X_1$ ) .....	86
4.7.2	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan ( $X_2$ )..	92
4.7.3	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kenyamanan ( $X_3$ ) .	107
4.7.4	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keterjangkauan ( $X_4$ ) .....	109
4.7.5	Tanggapan Konsumen Terhadap Keteraturan ( $X_5$ ) .....	114
4.7.6	Tanggapan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) ....	116
4.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	129
4.8.1	Analisis Regresi Berganda.....	129

4.8.2 Analisis Korelasi Berganda .....	130
4.8.3 Analisis Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ).....	131
4.8.4 Pengujian Model Regresi Secara Simultan (Uji F).....	131
4.8.5 Pengujian Parsial (Uji t).....	132
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>140</b>
5.1 Kesimpulan.....	140
5.2 Saran.....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>144</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>148</b>

## DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1.1	Jumlah Armada Dan Jaringan Pelayanan Angkutan Umum Di Wilayah Kota Bogor Pada Tahun 2020.....	3
1.2	Data Jumlah Koperasi Jasa Angkutan Kota (Angkot) Di Wilayah Kota Bogor Pada Tahun 2020.....	4
1.3	Data Pelanggaran Kendaraan Angkutan Kota Di Wilayah Kota Bogor Pada Tahun 2021.....	5
1.4	Tabel Prasurvey Tentang Kepuasan Konsumen .....	6
1.5	Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Angkutan Kota (Angkot) Bogor Berbasis Standar Pelayanan Minimal.....	7
2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Peneliti Sekarang.....	16
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	51
3.2	Tabel Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	54
3.3	Kriteria Uji Validitas.....	56
3.4	Hasil Uji Validitas Keamanan ( $X_1$ ).....	56
3.5	Hasil Uji Validitas Keselamatan( $X_2$ ).....	57
3.6	Hasil Uji Validitas Kenyamanan( $X_3$ ).....	57
3.7	Hasil Uji Validitas Keterjangkauan ( $X_4$ ) .....	58
3.8	Hasil Uji Validitas Keteraturan ( $X_5$ ).....	58
3.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	58
3.10	Kriteria Uji Reliabilitas.....	59
3.11	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	59
3.12	Hasil Uji Normalitas .....	61
3.13	Hasil Analisis Uji Multikolinearitas .....	62
3.14	Kelas Interval dan Kriteria Penilaian.....	64
3.15	Rentang Skala Kelas Interval dan Nilai Interpretasi .....	65
3.16	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	68
4.1	Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Bogor .....	81
4.2	Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Bogor Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	81

4.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
4.4	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia .....	83
4.5	Karakteristik Konsumen Penelitian Berdasarkan Pendidikan .....	83
4.6	Karakteristik Konsumen Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	84
4.7	Karakteristik Konsumen Penelitian Berdasarkan Penghasilan .....	84
4.8	Karakteristik Konsumen Penelitian Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Angkot.....	85
4.9	Karakteristik Konsumen Penelitian Berdasarkan Maksud Perjalanan....	85
4.10	Rekapitulasi Karakteristik Konsumen .....	84
4.11	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keamanan Indikator Identitas Kendaraan .....	86
4.12	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keamanan Indikator Identitas Awak Kendaraan.....	87
4.13	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keamanan Indikator Lampu Penerangan .....	87
4.14	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keamanan Indikator Kaca Film.....	89
4.15	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keamanan Indikator Lampu Tanda Bahaya.....	90
4.16	Rekapitulasi Penilaian Konsumen terhadap Variabel Keamanan.....	91
4.17	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Sub Kendaraan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan Pertama.....	92
4.18	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan Sub Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan Ke-Dua .....	93
4.19	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan Sub Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan Ke-Tiga.....	94

4.20	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan sub Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan Ke-Empat .....	95
4.21	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan Sub Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan Ke-Lima .....	96
4.22	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan Sub Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan Ke-Enam.....	97
4.23	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan Kompetensi Pertama .....	98
4.24	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan Sub Kompetensi Ke-Dua .....	98
4.25	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan Sub Kompetensi Ke-Tiga.....	99
4.26	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan Indikator Atribut Awak Kendaraan Sub Kondisi Fisik.....	100
4.27	Tanggapan Konsumen Terhadap Keselamatan Indikator Sarana Sub Peralatan Keselamatan .....	101
4.28	Tanggapan Konsumen Terhadap Keselamatan Indikator Sarana Sub Fasilitas Kesehatan.....	102
4.29	Tanggapan Konsumen Terhadap Keselamatan Indikator Sarana Sub Informasi Tanggap Darurat.....	103
4.30	Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Variabel Keselamatan.....	104
4.31	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kenyamanan Fasilitas Kebersihan .....	107
4.32	Tanggapan Konsumen Terhadap Kenyamanan Daya Angkut.....	108
4.33	Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Variabel Indikator Kenyamanan .....	108
4.34	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel keterjangkauan Indikator Tarif Sub Pertama .....	110

4.35	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keterjangkauan Indikator Tarif Sub Ke-Dua.....	110
4.36	Rekapitulasi Rekapian Penilaian Konsumen Terhadap Tarif .....	111
4.37	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan konsumen Indikator Informasi Pelayanan.....	112
4.38	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keteraturan Indikator Waktu Berhenti.....	113
4.39	Rekapitulasi Rekapian Penilaian Konsumen Terhadap Keteraturan .....	114
4.40	Rekapitulasi Rekapian Penilaian Konsumen Terhadap Standar Pelayanan Minimal.....	115
4.41	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Indikator Kesesuaian Harapan Sub Pertama .....	116
4.42	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Indikator Kesesuaian harapan Sub Ke-Dua.....	117
4.43	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Indikator Kesesuaian harapan Sub Ke-Tiga .....	118
4.44	Rekapitulasi Rekapian Penilaian Konsumen Terhadap Kesesuaian Harapan .....	119
4.45	Tanggapan Konsumen Terhadap variabel Kepuasan Konsumen Indikator Membeli Kembali ( <i>Re-Purchase</i> ) Sub Pertama.....	120
4.46	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Indikator Membeli Kembali ( <i>Re-Purchase</i> ) Sub Ke-Dua .....	121
4.47	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Indikator Membeli Kembali ( <i>Re-Purchase</i> ) Sub Ke-Tiga .....	121
4.48	Rekapitulasi Rekapian Penilaian Konsumen Terhadap Membeli Kembali ( <i>Re-Purchase</i> ) .....	122
4.49	Tanggapan Konsumen Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Indikator Kesiediaan Merekomendasikan ( <i>Menciptakan Word Of Mouth</i> ) Sub Pertama .....	124

4.50	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Indikator Kesiediaan Merekomendasikan (Menciptakan <i>Word Of Mouth</i> ) Sub Ke-Dua.....	124
4.51	Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Indikator Kesiediaan Merekomendasikan (Menciptakan <i>Word Of Mouth</i> ) Sub Ke-Tiga .....	125
4.52	Rekapitulasi Rekap Penilaian Konsumen Terhadap Kesiediaan Merekomendasikan (Menciptakan <i>Word Of Mouth</i> ) .....	126
4.53	Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	128
4.54	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	129
4.55	Hasil Analisis Korelasi Berganda .....	130
4.56	Hasil Uji F.....	132
4.57	Rekapitulasi Pengujian Secara Parsial .....	138

## DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	47
3.1	<i>Normal Probability Plot</i> .....	61
3.2	Grafik Scatter plot.....	63
3.3	Garis Interval Penilaian.....	65
3.4	Hubungan Antara Variabel Penelitian .....	66
3.5	Uji Satu Pihak .....	73
4.1	Dinas Perhubungan Kota Bogor dan Angkutan Kota Bogor .....	75
4.2	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bogor .....	76
4.3	Hasil Uji t Variabel Keamanan ( $X_1$ ) .....	133
4.4	Hasil Uji t Variabel Keselamatan( $X_2$ ).....	134
4.5	Hasil Uji t Variabel Kenyamanan ( $X_3$ ) .....	135
4.6	Hasil Uji t Variabel Keterjangkauan ( $X_4$ ).....	137
4.7	Hasil Uji t Variabel Keteraturan ( $X_5$ ) .....	138