

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil Singkat dan Sejarah Berdirinya PO. Haryanto

a. Profil Singkat PO. Haryanto

Nama Perusahaan : PO. Haryanto
Pemilik : H. Haryanto
Alamat : Jl. Lingkar Ngembal Kulon, Kecamatan
Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah
Telp. : 0291-441888
Tahun Berdiri : 2002

b. Sejarah Berdirinya PO. Haryanto

H. Haryanto adalah pemilik dari Perusahaan Otobus Haryanto yang menjalankan bisnisnya dari nol. Bus PO. Haryanto merupakan bus asli Kota Kudus dengan logo di body bus bergambar Menara Kudus. Bus yang memiliki banyak armada ini sebagian besar bermesin Hino dan Mercedez-Benz keluaran terbaru. H. Haryanto lahir 17 Desember 1959 putra dari almarhum Ahmad Sipan dan Hj. Sutami yang merupakan anak keenam dari sebelas bersaudara.

Setelah menempuh Sekolah Teknik Menengah (STM) di Kudus, beliau sempat merantau ke Jakarta, akhirnya beliau melamar sebagai anggota TNI. Setelah 20 tahun mengabdikan kesatuannya dengan pangkat terakhir kopral, beliau justru sukses berbisnis angkutan umum. Kini penghasilannya tak kalah dengan para jenderal. Berkat ketekunan, keuletan dan tentu saja garis keberuntungan yang tergores ditangannya, H. Haryanto akhirnya memetik buah usahanya. Bagi H. Haryanto disiplin bukan suatu hal yang aneh. Maklum, beliau adalah mantan anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI).

Saat ini H. Haryanto memiliki kurang lebih 150 unit armada bus eksekutif yang melayani berbagai jalur Jabodetabek, Kudus, Pati, Jepara, Rembang, Blora, Surabaya, Ponorogo, Madura, Wonogiri dan Bandung serta kurang lebih 30 unit armada bus pariwisata. Selain itu, beliau juga memiliki 150 unit angkutan kota (angkot) yang merajai seluruh trayek di Tangerang serta memiliki showroom mobil dan 2 unit rumah makan besar di Jawa Barat dan Jawa Tengah dengan nama Rumah Makan Menara Kudus. H. Haryanto sendiri sebenarnya tak pernah menyangka ia akan menjadi pengusaha. Peralannya, beliau terlahir sebagai anak desa di Kudus. Orang tuanya hanyalah seorang buruh tani yang memiliki kerja sambilan sebagai tukang memisahkan tulang dan daging ikan di pasar. Sejak kecil H. Haryanto memang bercita-cita bisa berseragam loreng sambil memanggul senjata. Cita-citanya itu akhirnya kesampaian juga. Tahun 1979 beliau mulai kerja di kesatuan angkatan udara Kostrad di Tangerang. Sejak kecil beliau juga di didik untuk bekerja keras, mulai dari menggembala sapi milik tetangga, berjualan es atau sebagai tukang cari rumput (*ngarit*) demi menambah penghasilan bagi kelangsungan hidup keluarganya.

Di sela-sela waktu bekerja sebagai sopir kendaraan militer di kesatuannya, H. Haryanto meluangkan waktunya untuk menyopiri mobil angkotnya. Setiap hari beliau menyopiri angkotnya pada pukul 15.00-16.00, kemudian bekerja di Kostrad hingga pukul 19.00. Selepas pukul 22.00, ia mulai mengemudikan angkotnya lagi hingga dini hari. Suka tidak suka, H. Haryanto harus mengurangi waktu tidurnya demi menafkahi istri dan ketiga anaknya. Berkat rajin menyopiri angkotnya, tahun-tahun berikutnya H. Haryanto terus membeli angkot dari uang yang ia sisihkan.

Tahun 1982, H. Haryanto menikah dengan pujaan hatinya, Hj. Suheni dan dikaruniai 3 anak dan 7 cucu. Namun, gaji belasan ribu yang diterimanya tiap bulan ternyata tidak cukup untuk menambal kebutuhan hidupnya. Bahkan, rumah sewa yang beliau huni bersama istrinya tidak mampu beliau bayar. Kepepet dengan kondisi keuangan yang minim inilah yang justru mempertebal semangat H. Haryanto untuk mulai mencari usaha sampingan. Pada 1984, dengan modal uang tabungan kurang dari Rp. 1 juta, beliau nekat membeli satu unit mobil angkutan kota (angkot) buatan Daihatsu. Beliau pun lalu menjadi sopir bagi kendaraan angkotnya yang berplat kuning. Saat itu rute yang beliau tempuh Pasar Anyar – Serpong.

Kendati usianya baru 43 tahun, tahun 2002 lalu, beliau melayangkan surat pengunduran diri, beliau tidak mendapat uang pesangon namun mendapat uang pesiun Rp. 800.000,- per bulan. Sejak pensiun H. Haryanto justru sibuk dengan aktifitas barunya yaitu PO. Haryanto yang dirintisnya pada tahun yang sama. Kala itu H. Haryanto mendapat kucuran kredit dari Bank BRI senilai Rp. 3 Miliar. Uang itu beliau gunakan untuk membeli enam unit bus. Semula H. Haryanto mengoperasikan busnya dengan rute Cikarang-Cimone kelas non-AC alias ekonomi.

Modal untuk membeli angkot juga diperolehnya dari hasil kerja sampingnya yang lain, sebagai perwakilan bus PO. Sumber Urip yang ia tekuni sejak 1990-2000. Seiring waktu jumlah angkotnya semakin bertambah hingga puluhan dan terus bertambah menembus angka 100 unit. Saat ini sekitar 150 angkot ada dalam daftar aset beliau yang sudah mempunyai trayek seluruh Tangerang. Dari usaha angkotnya saja, jutaan rupiah berhasil beliau kantong setiap hari. Namun, H. Haryanto bukan orang yang mudah berpuas diri. Tahun 1990 beliau membuka showroom mobil di Tangerang yang khusus menjual angkot dari beragam karoseri.

Showroom ini tidak membutuhkan modal yang banyak, H. Haryanto hanya menyiapkan lahan bagi mereka yang ingin menjual angkotnya. Modalnya hanya kepercayaan. Showroom ini pun cukup laris, setiap bulan sekitar 20-30 unit mobil berhasil beliau jual.

Sayangnya, bus jurusan tersebut sepi penumpang. Maka beliau mengalihkan ke bus eksekutif yang ber-AC dan membuat rute baru yang tujuannya tidak jauh dari kampung halamannya, yaitu Jakarta – Kudus, Jakarta – Jepara dan Jakarta – Pati. Demi menjaga kualitas, H. Haryanto mendidik sopir-sopirnya agar tidak ugal-ugalan dan diprotes penumpang. Walau sudah menjadi juragan bus, beliau tidak segan-segan setiap hari nongkrong di terminal, memeriksa sendiri kondisi bus-busnya sambil mendengarkan keluhan penumpang.

H. Haryanto sadar bahwa usahanya tidak akan berhasil tanpa campur tangan Yang Maha Kuasa. Itu sebabnya, ia berikrar akan memberangkatkan sopir-sopirnya ke Tanah Suci. Maka dari itu, setiba dari Mekkah, kendati harga Dollar sedang mahal-mahalnya, beliau memenuhi janjinya untuk memberangkatkan karyawannya naik haji. Kesempatan pertama itu beliau hadiahkan kepada satu sopir yang telah setia bekerja padanya. Pergi ke Tanah Suci adalah impian H. Haryanto, itulah sebabnya beliau selalu menyisihkan sedikit demi sedikit penghasilannya. Berkat uang hasil tabungannya, pada tahun 1997 H. Haryanto dapat berangkat menunaikan ibadah haji bersama orang tua dan istrinya. Sejak beliau menginjakkan kaki di Tanah Suci, H. Haryanto berjanji pada dirinya sendiri untuk menjalankan bisnis ini dengan sungguh-sungguh. Tradisi memberangkatkan karyawannya haji itu terus beliau pegang teguh hingga sekarang. Bagi karyawan yang taat dan tekun beribadah, H. Haryanto tak segan-segan membagi tiket untuk beribadah ke Tanah Suci.

2. Visi, Misi dan Tujuan PO. Haryanto

a. Visi PO. Haryanto

Menjadi perusahaan transportasi darat terbaik di Indonesia dengan penerapan sistem terintegrasi serta pelayanan dan fasilitas yang prima.

b. Misi PO. Haryanto

- 1) Memberikan jasa transportasi darat dengan kualitas yang utama dan terbaik.
- 2) Membangun layanan transportasi darat yang aman, nyaman, tepat waktu serta memuaskan para pelanggan.

c. Tujuan PO. Haryanto

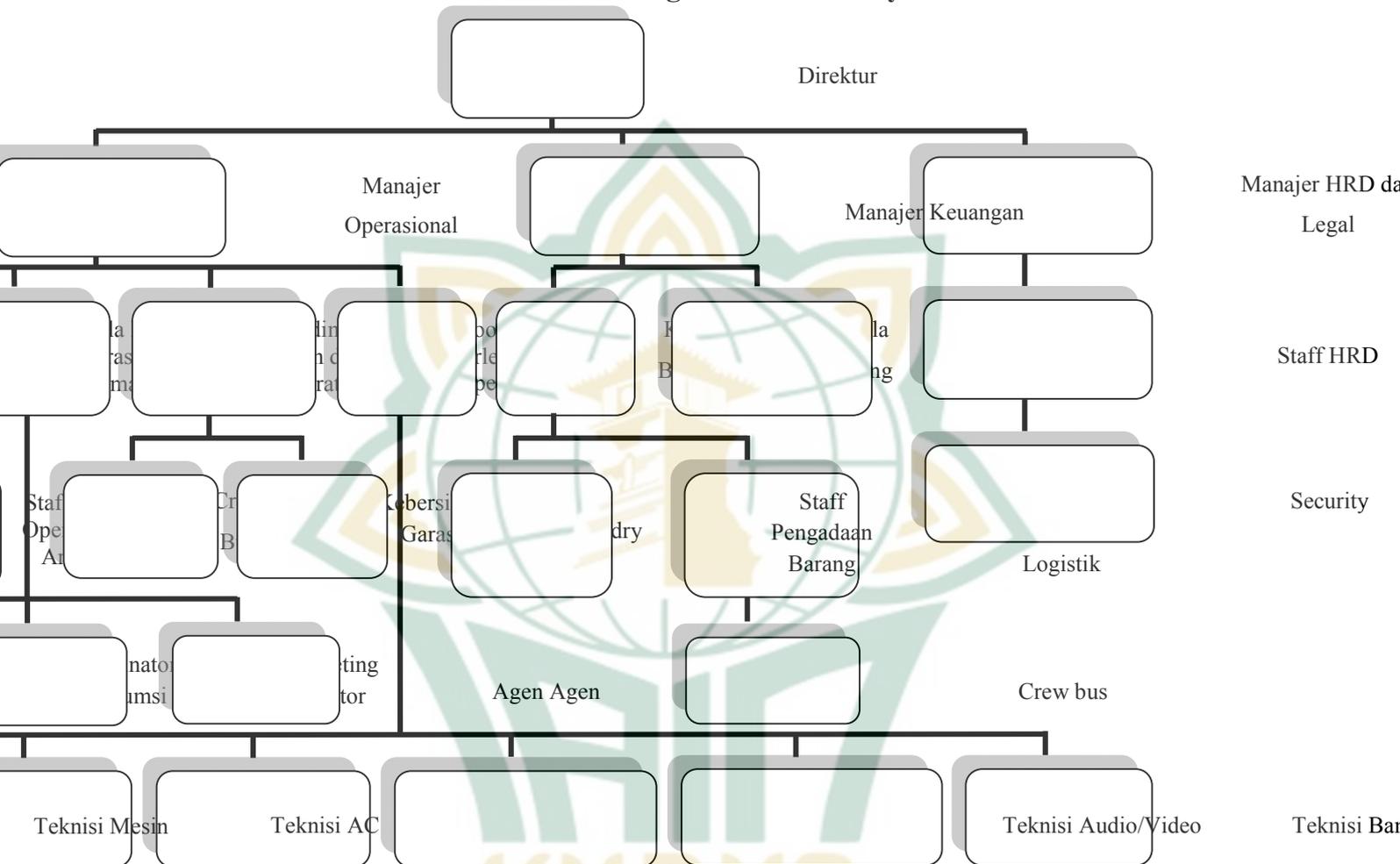
Menjadikan perusahaan transportasi darat yang aman, aman serta tepat waktu.¹

3. Struktur Organisasi

Berikut ini bentuk struktur organisasi yang diterapkan oleh PO. Haryanto.

¹ Dokumentasi PO. Haryanto, dikutip pada tanggal 14 Agustus 2018

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PO. Haryanto



Keterangan:

a. Direktur

Adapun tugas direktur adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab dalam memimpin dan membenahi perusahaan secara efektif dan efisien.
- 2) Bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungan dengan pihak eksternal perusahaan.
- 3) Mengkoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan diperusahaan.
- 4) Menentukan target omzet untuk tiap-tiap bisnis.
- 5) Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan serta kekayaan perusahaan.

b. Manajer Operasional

Adapun tugas manajer operasional adalah sebagai berikut:

- 1) Memastikan keberhasilan kegiatan operasional.
- 2) Bertanggung jawab terhadap keputusan-keputusan strategi kegiatan operasional.
- 3) Melaporkan hasil kegiatan operasional kepada Direktur,
- 4) Membuat rencana pelaksanaan kegiatan operasional.
- 5) Memastikan bawahan telah mendapatkan informasi dan menjalankan kebijakan manajemen terbaru berkaitan dengan program, perawan, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan kegiatan operasional.

c. Manajer Keuangan

Adapun tugas manajer keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengambil dan/atau menyetujui keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan.
- 2) Merencanakan, mengatur dan mengontrol perencanaan, laporan, dan pembiayaan.
- 3) Mengendalikan dan mengawasi pengeluaran dan hutang.
- 4) Membuat laporan keuangan dan hutang.
- 5) Membuat laporan penerimaan dan piutang.

d. Manajer HRD dan Legal

Adapun tugas manajer HRD dan legal adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kegiatan penerimaan karyawan sesuai dengan kebutuhan dan melakukan analisis kebutuhan tenaga kerja pada setiap unit kerja.
- 2) Menyusun prosedur seleksi dan rekrutmen pegawai baru.
- 3) Memastikan bahwa kewajiban penggajian perusahaan kepada pegawai terselesaikan.
- 4) Menangani kegiatan dan perjanjian hubungan industri (Disnaker dan lain-lain).
- 5) Merekapitulasi perhitungan gaji seluruh karyawan dan selanjutnya meminta persetujuan Direktur dan meneruskan ke Manajer Keuangan untuk di proses.

e. Kepala Divisi Operasional Armada

Adapun tugas kepala divisi operasional armada adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan penjadwalan serta penempatan crew pada armada dan trayek tertentu.
- 2) Membuat dan memperbaharui SOP operasional armada.
- 3) Memberikan pemahaman terhadap Crew mengenai tugas, hal-hal yang harus, boleh dan tidak boleh dilakukan dalam mengoperasikan armada.
- 4) Membuat keputusan tentang kondisi armada, layak atau tidaknya untuk beroperasi, baik yang ada digarasi atau tidak.
- 5) Mengurus armada apabila terjadi LAKA.

f. Staff Divisi Operasional Armada

Adapun tugas staff divisi operasional armada adalah sebagai berikut:

- 1) Memantau lokasi armada yang sedang beroperasi dan melaporkan kepada Kepala Divisi Operasional Armada jika diperlukan.

- 2) Berkoordinasi dengan koordinator agen dan operator terkait jumlah penumpang yang ada.
- 3) Berkoordinasi dan memberikan informasi kepada Crew terkait lalu lintas dan jumlah penumpang yang menanti.
- 4) Membantu Kepala Divisi Operasional Armada untuk melakukan pengecekan kondisi armada.
- 5) Membantu Kepala Divisi Operasional Armada mengurus armada apabila terjadi LAKA.

g. Koordinator Perlengkapan Operasional

Adapun tugas coordinator perlengkapan operasional adalah sebagai berikut:

- 1) Menyediakan sarana dan perlengkapan armada.
- 2) Menyediakan sarana dan perlengkapan administrasi.
- 3) Bersedia ditempatkan dan diperbantukan dimana saja.
- 4) Memberikan bantu kepada Divisi dan Koordinator lain apabila diperlukan.

h. Koordinator Agen dan Operator

Adapun tugas coordinator agen dan operator adalah sebagai berikut:

- 1) Mengatur, memantau dan mengendalikan agen.
- 2) Berkoordinasi dengan agen-agen tentang jumlah penumpang masing-masing trayek pada waktu tertentu.
- 3) Menerima hasil operasional dari Agen dan Crew setiap hari.
- 4) Melaporkan dan menyerahkan hasil operasional setiap harinya ke bagian Staff Administrasi Keuangan.
- 5) Melakukan hasil rekap bulanan jumlah penumpang kepada Manajer Operasional untuk masing-masing agen dan trayek.

i. Kepala Bengkel

Adapun tugas kepala bengkel adalah sebagai berikut:

- 1) Menerima laporan kerusakan armada dari Crew untuk ditangani.

- 2) Memberikan informasi kondisi armada yang mengalami kerusakan kepada Kepala Divisi Operasional Armada sebagai perencanaan penjadwalan armada.
- 3) Menugaskan teknisi sesuai dengan bisang kerusakan armada.
- 4) Mengetahui dan menjalin relasi dengan mitra atau tempat-tempat di luar perusahaan yang dapat menangani perbaikan armada atau sparepart yang tidak bisa ditangani sendiri di bengkel.

j. Teknisi

Adapun tugas teknisi adalah sebagai berikut:

- 1) Menerima laporan kerusakan armada dari Crew untuk diangani.
- 2) Memperbaiki kerusakan sesuai bagian dan keahliannya.
- 3) Mencatat armada mana yang diperbaiki.
- 4) Mengetahui penggantian sparepart, crew tidak berwenang memutuskan penggantian sparepart tanpa disetujui Kepala Bengkel dan Teknisi.
- 5) Merapikan dan menyimpan kembali peralatan masing-masing ke tempat yang telah disediakan.

k. Kepala Gudang

Adapun tugas kepala gudang adalah sebagai berikut:

- 1) Menyediakan sparepart dan logistik lain yang dibutuhkan oleh armada.
- 2) Berkoordinasi dengan Kepala Bengkel atau Teknisi jika sparepart tidak tersedia di gudang, bias ditunda, kanibalan, diperbaiki, atau harus secepatnya membeli.
- 3) Mengetahui segala macam aktifitas penggantian barang, keluar masuk barang dan penjualan maupun pembelian barang (sparepart maupun non-sparepart).
- 4) Melakukan pengecekan barang di gudang.
- 5) Memberi laporan kepada Manajer Keuangan terkait aktifitas pengadaan barang.

l. Staff Pengadaan Barang

Adapun tugas staff pengadaan barang adalah sebagai berikut:

- 1) Menjaga gudang dan melayani permintaan sparepart untuk armada.
- 2) Melakukan pencatatan setiap transaksi permintaan barang untuk armada.
- 3) Membuat rekp bulanan penggunaan sparepart, manual tulis tangan.
- 4) Membantu kepala gudang melakukan pengecekan barang di gudang.

m. Staff Administrasi Logistik

Adapun tugas staff administrasi logistik adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat daftar barang yang ada di gudang.
- 2) Membuat rekap bulanan pembelanjaan sparepart.
- 3) Membuat catatan dan daftar harga dari masing-masing supplier.
- 4) Menyimpan nota pembelian dan pemeliharaan sparepart serta perbaikan dan pemeliharaan armada.

n. Staff Administrasi Keuangan

Adapun tugas staff administrasi keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Memeriksa semua transaksi pengeluaran setiap harinya.
- 2) Memeriksa semua bukti dan rincian transaksi pembelian barang.
- 3) Melakukan perhitungan setoran dan DP dari semua agen yang disetorkan oleh koordinator agen dan operator.
- 4) Membuat laporan jumlah setoran baik dari armada Madura dan armada Jawa Tengah setiap harinya.

o. Koordinator Konsumsi

Adapun tugas koordinator konsumsi adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan estimasi jumlah snack dan minuman yang dibutuhkan setiap hari
- 2) Melakukan pembelian snack dan minuman untuk penumpang.
- 3) Melaporkan biaya dan menyerahkan nota pembelian snack dan minuman kepada Staff Administrasi Keuangan.

p. Kebersihan Garasi

Adapun tugas kebersihan garasi adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas semua kebersihan dan kerapian garasi, baik kantor, musholla, halaman serta peralatan bengkel.
- 2) Bertanggung jawab kepada Koordinator Perlengkapan Operasional.

q. Laundry

Adapun tugas laundry adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas semua kebersihan, kerapian dan penyimpanan perlengkapan untuk laundry dan yang di laundry.
- 2) Mengambil dan menyerahkan kembali perlengkapan yang di laundry.

r. Security

Adapun tugas security adalah sebagai berikut:

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban garasi.
- 2) Melakukan pencatatan tamu yang datang, nama, alamat, perihal/maksud kedatangan.

s. Ticketing Kantor

Adapun tugas ticketing kantor adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani penjualan tiket kepada penumpang dengan sebaik-baiknya.
- 2) Memberi penjelasan kepada pembeli tiket tentang harga, nomor kursi dan nomor armada.
- 3) Membantu perhitungan setoran dan uang jalan/sangu armada Madura.
- 4) Melaporkan hasil penjualan tiket kepada Administrasi Keuangan.
- 5) Menjaga barang titipan dari pelanggan dan barang temuan dari bus.²

4. Produk-Produk PO. Haryanto

PO. Haryanto memiliki dua jenis produk bus yaitu bus pariwisata dan bus malam untuk jalur trayek antara lain:

² Dokumentasi PO. Haryanto, dikutip pada tanggal 14 Agustus 2018

- a. Jurusan Jakarta – Madura
- b. Jurusan Jakarta – Surabaya.
- c. Jurusan Jabodetabek – Kudus .
- d. Jurusan Jabodetabek – Pati.
- e. Jurusan Jabodetabek – Jepara – Bangsri – Kelet.
- f. Jurusan Jabodetabek – Rembang – Lasem – Bangilan.
- g. Jurusan Jabodetabek – Blora – Cepu.
- h. Jurusan Jabodetabek – Solo – Prambanan.
- i. Jurusan Jabodetabek – Solo – Madiun – Ponorogo.
- j. Jurusan Jabodetabek – Solo – Matesih.
- k. Jurusan Bandung – Lasem.³

B. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang secara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Untuk pembagian kuesioner dilakukan dengan memberikan langsung kepada respnden pada lokasi penelitian sebanyak 96 kuesioner dan dikembalikan oleh responden sebanyak 96 kuesioner.

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin penumpang bus PO. Haryanto yang diambil sebagai responden dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Presentase (%) |
|---------------|---------------|------------------|----------------|
| 1 | Laki-laki | 82 | 85,4% |
| 2 | Perempuan | 14 | 14,6% |
| Jumlah | | 96 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, 2018

³ Dokumentasi PO. Haryanto, dikutip pada tanggal 14 Agustus 2018

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jenis kelamin penumpang bus PO. Haryanto yang diambil sebagai responden. Yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 82 orang atau 85,4%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 14 orang atau 14,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari penumpang bus PO. Haryanto yang diambil sebagai responden adalah laki-laki.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia penumpang bus PO. Haryanto yang diambil sebagai responden dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia (tahun) | Jumlah Responden | Presentase (%) |
|---------------|--------------|------------------|----------------|
| 1 | < 21 | 14 | 14,6% |
| 2 | 21 – 30 | 46 | 47,9% |
| 3 | 31 – 40 | 18 | 18,8% |
| 4 | 41 – 50 | 14 | 14,6% |
| 5 | > 50 | 4 | 4,2% |
| Jumlah | | 96 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar usia penumpang bus PO. Haryanto yang diambil sebagai responden adalah usia <21 tahun sebanyak 14 orang atau 14,6%, usia 21-30 tahun sebanyak 46 orang atau 47,9%, usia 31-40 tahun sebanyak 18 orang atau 18,8%, usia 41-5- tahun sebanyak 14 orang atau 14,6% dan usia >50 tahun sebanyak 4 orang atau 4,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden penumpang bus PO. Haryanto adalah 21-30 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan penumpang bus PO. Haryanto yang diambil sebagai responden dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Derskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah Responden | Presentase (%) |
|---------------|-------------------|------------------|----------------|
| 1 | PNS/Pegawai | 26 | 27,1% |
| 2 | Pelajar/Mahasiswa | 14 | 14,6% |
| 3 | Wiraswasta | 44 | 45,8% |
| 4 | Pekerja Lepas | 8 | 8,3% |
| 5 | Lain-lain | 4 | 4,2% |
| Jumlah | | 96 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan penumpang bus Po. Haryanto yang diambil sebagai responden adalah PNS/ Pegawai sebanyak 26 orang atau 27,1%, pelajar/mahasiswa sebanyak 14 orang atau 14,6%, wiraswasta sebanyak 44 orang atau 45,8%, pekerja lepas sebanyak 8 orang atau 8,3% dan lain-lain tahun sebanyak 4 orang atau 4,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden penumpang bus Po. Haryanto adalah wiraswasta.

4. Frekuensi Pembelian Tiket

Adapun data mengenai frekuensi pembelian tiket bus yang dibeli oleh responden penumpang bus PO. Haryanto adalah sebagaiberikut:

Tabel 4.4
Deskripsi Frekuensi Pembelian Tiket

| No | Frekuensi Pembelian | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------------|----------------|
| 1 | 1 kali | 19 | 19,8% |
| 2 | 2 kali | 5 | 5,2% |
| 3 | >2 kali | 72 | 75,0% |
| Jumlah | | 96 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar frekuensi pembelian tiket bus PO. Haryanto yang dibeli oleh

responden adalah 1 kali sebanyak 19 orang atau 19,8%, 2 kali sebanyak 5 orang atau 5,2%, dan >2 kali sebanyak 72 orang atau 75,0%, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar frekuensi pembelian tiket bus Po. Haryanto yang dibeli oleh penumpang adalah >2 kali.

C. Deskripsi Data Penelitian

Hasil jawaban dari masing-masing responden tentang fasilitas, tarif dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan adalah:

1. Variabel Fasilitas

Hasil angket tentang fasilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas

| Item Pertanyaan | Total STS | % | Total TS | % | Total N | % | Total S | % | Total SS | % |
|--------------------|--------------|------|-------------|-------|------------|-------|------------|-------|-------------|-------|
| P ₁ | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% | 25 | 26,0% | 57 | 59,4% | 13 | 13,5% |
| P ₂ | 0 | 0,0% | 10 | 10,4% | 24 | 25,0% | 57 | 59,4% | 5 | 5,2% |
| P ₃ | 0 | 0,0% | 6 | 6,2% | 23 | 24,0% | 60 | 62,5% | 7 | 7,3% |
| P ₄ | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 16 | 16,7% | 60 | 62,5% | 20 | 20,8% |
| P ₅ | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% | 21 | 21,9% | 70 | 72,9% | 4 | 4,2% |
| P ₆ | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% | 2 | 2,1% | 67 | 69,8% | 26 | 27,1% |
| P ₇ | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% | 10 | 10,4% | 75 | 78,1% | 10 | 10,4% |
| P ₈ | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% | 21 | 21,9% | 63 | 65,6% | 11 | 11,5% |
| P ₉ | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 8 | 8,3% | 75 | 78,1% | 13 | 13,5% |
| P ₁₀ | 0 | 0,0% | 2 | 2,1% | 6 | 6,2% | 65 | 67,7% | 23 | 24,0% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data di atas, maka dapat dipahami bahwa:

- a. Pada item pertanyaan 1, ruang kantor/agen bus PO. Haryanto yang tertata rapi dan bersih, 13 responden atau 13,5% responden menjawab sangat setuju, 57 responden atau 59,4% responden menjawab setuju, 25 atau 26,0% responden menjawab netral, 1

- responden atau 1,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- b. Pada item pertanyaan 2, ruang tunggu bus PO. Haryanto yang nyaman, 5 responden atau 5,2% responden menjawab sangat setuju, 57 responden atau 59,4% responden menjawab setuju, 24 responden atau 25,0% responden menjawab netral, 10 responden atau 10,4% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- c. Pada item pertanyaan 3, PO. Haryanto menyediakan tempat parkir yang memadai, 7 responden atau 7,3% responden menjawab sangat setuju, 60 responden atau 62,5% responden menjawab setuju, 23 responden atau 24,0% responden menjawab netral, 6 responden atau 6,2% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- d. Pada item pertanyaan 4, jumlah tempat duduk yang tersedia di dalam bus sesuai dengan jumlah penumpang, 20 responden atau 20,8% responden menjawab sangat setuju, 60 responden atau 62,5% responden menjawab setuju, 16 responden atau 16,7% responden menjawab netral, 0 responden atau 0,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- e. Pada item pertanyaan 5, media hiburan yang tersedia di dalam bus cukup memadai, 4 responden atau 4,2% responden menjawab sangat setuju, 70 responden atau 72,9% responden menjawab setuju, 21 responden atau 21,9% responden menjawab netral, 1 responden atau 1,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- f. Pada item pertanyaan 6, PO. Haryanto menyediakan tiket yang mudah didapatkan, 26 responden atau 27,1% responden menjawab sangat setuju, 67 responden atau 69,8% responden menjawab setuju, 2 responden atau 2,1% responden menjawab netral, 1

- responden atau 1,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- g. Pada item pertanyaan 7, penerangan di dalam bus PO. Haryanto yang memadai, 10 responden atau 10,4% responden menjawab sangat setuju, 75 responden atau 78,1% responden menjawab setuju, 10 responden atau 10,4% responden menjawab netral, 1 responden atau 1,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- h. Pada item pertanyaan 8, warna interior yang digunakan bus PO. Haryanto membuat rileks penumpang, 11 responden atau 11,5% responden menjawab sangat setuju, 63 responden atau 65,6% responden menjawab setuju, 21 responden atau 21,9% responden menjawab netral, 1 responden atau 1,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- i. Pada item pertanyaan 9, papan nama PO. Haryanto yang terlihat jelas, 13 responden atau 13,5% responden menjawab sangat setuju, 75 responden atau 78,1% responden menjawab setuju, 8 responden atau 8,3% responden menjawab netral, 0 responden atau 0,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- j. Pada item pertanyaan 10, sopir dan karyawan bus PO. Haryanto menggunakan seragam perusahaan yang mudah dikenali, 23 responden atau 24,0% responden menjawab sangat setuju, 65 responden atau 67,7% responden menjawab setuju, 6 responden atau 6,2% responden menjawab netral, 2 responden atau 2,1% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju

2. Variabel Tarif

Hasil angket tentang tarif adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Jawaban Responden Variabel Tarif

| Item Pertanyaan | Total STS | % | Total TS | % | Total N | % | Total S | % | Total SS | % |
|--------------------|--------------|------|-------------|------|------------|-------|------------|-------|-------------|-------|
| P ₁ | 0 | 0,0% | 3 | 3,1% | 28 | 28,9% | 55 | 57,3% | 10 | 10,4% |
| P ₂ | 0 | 0,0% | 3 | 3,1% | 23 | 24,0% | 63 | 65,6% | 7 | 7,3% |
| P ₃ | 0 | 0,0% | 2 | 2,1% | 18 | 18,8% | 68 | 70,8% | 8 | 8,3% |
| P ₄ | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 20 | 20,8% | 65 | 67,7% | 11 | 11,5% |
| P ₅ | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 28 | 29,2% | 48 | 50,0% | 20 | 20,8% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data di atas, maka dapat dipahami bahwa:

- a. Pada item pertanyaan 1, tarif yang ditawarkan bus PO. Haryanto relatif terjangkau, 10 responden atau 10,4% responden menjawab sangat setuju, 55 responden atau 57,3% responden menjawab setuju, 28 responden atau 28,9% responden menjawab netral, 3 responden atau 3,1% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- b. Pada item pertanyaan 2, tarif bus PO. Haryanto sesuai dengan manfaat yang diterima oleh penumpang, 7 responden atau 7,3% responden menjawab sangat setuju, 63 responden atau 65,6% responden menjawab setuju, 23 responden atau 24,0% responden menjawab netral, 3 responden atau 3,1% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- c. Pada item pertanyaan 3, tarif sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh bus PO. Haryanto kepada penumpang, 8 responden atau 8,3% responden menjawab sangat setuju, 68 responden atau 70,8% responden menjawab setuju, 18 responden atau 18,8% responden menjawab netral, 2 responden atau 2,1% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.

- d. Pada item pertanyaan 4, tarif bus PO. Haryanto sesuai dengan dengan jarak yang ditempuh, 11 responden atau 11,5% responden menjawab sangat setuju, 65 responden atau 67,7% responden menjawab setuju, 20 responden atau 20,8% responden menjawab netral, 0 responden atau 0,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- e. Pada item pertanyaan 5, adanya harga promo atau diskon bagi penumpang setia bus PO. Haryanto, 20 responden atau 20,8% responden menjawab sangat setuju, 48 responden atau 50,0% responden menjawab setuju, 28 responden atau 29,2% responden menjawab netral, 0 responden atau 0,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.

3. Variabel Ketepatan Waktu

Hasil angket tentang ketepatan waktu adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu

| Item Pertanyaan | Total STS | % | Total TS | % | Total N | % | Total S | % | Total SS | % |
|--------------------|--------------|------|-------------|-------|------------|-------|------------|-------|-------------|-------|
| P ₁ | 0 | 0,0% | 3 | 3,1% | 21 | 21,9% | 59 | 61,5% | 13 | 13,5% |
| P ₂ | 1 | 1,0% | 13 | 13,5% | 28 | 29,2% | 41 | 42,7% | 13 | 13,5% |
| P ₃ | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% | 20 | 20,8% | 60 | 62,5% | 15 | 15,6% |
| P ₄ | 1 | 1,0% | 6 | 6,2% | 26 | 27,1% | 51 | 53,1% | 12 | 12,5% |
| P ₅ | 0 | 0% | 3 | 3,1% | 21 | 21,9% | 56 | 58,3% | 16 | 16,7% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data di atas, maka dapat dipahami bahwa:

- a. Pada item pertanyaan 1, karyawan bus PO. Haryanto melakukan persiapan sebelum pemberangkatan sesuai dengan jadwal, 13 responden atau 13,5% responden menjawab sangat setuju, 59 responden atau 61,5% responden menjawab setuju, 21 responden atau 21,9% responden menjawab netral, 3 responden atau 3,1%

- responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- b. Pada item pertanyaan 2, bus PO. Haryanto berangkat tepat waktu sesuai dengan jadwal, 13 responden atau 13,5% responden menjawab sangat setuju, 41 responden atau 42,7% responden menjawab setuju, 28 responden atau 29,2% responden menjawab netral, 13 responden atau 13,5% responden menjawab tidak setuju, 1 responden atau 1,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- c. Pada item pertanyaan 3, bus PO. Haryanto tidak sering berhenti dijalan, 15 responden atau 15,6% responden menjawab sangat setuju, 60 responden atau 62,5% responden menjawab setuju, 20 responden atau 20,8% responden menjawab netral, 1 responden atau 1,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- d. Pada item pertanyaan 4, bus PO. Haryanto sampai di tujuan/terminal dengan tepat waktu, 12 responden atau 12,5% responden menjawab sangat setuju, 51 responden atau 53,1% responden menjawab setuju, 26 responden atau 27,1% responden menjawab netral, 6 responden atau 6,2% responden menjawab tidak setuju, 1 responden atau 1,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- e. Pada item pertanyaan 5, bus PO. Haryanto mengutamakan ketepatan waktu dibanding moda transportasi lain dengan tujuan yang sama, 16 responden atau 16,7% responden menjawab sangat setuju, 56 responden atau 58,3% responden menjawab setuju, 21 responden atau 21,9% responden menjawab netral, 3 responden atau 3,1% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.

4. Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil angket tentang kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

| Item Pertanyaan | Total STS | % | Total TS | % | Total N | % | Total S | % | Total SS | % |
|--------------------|--------------|------|-------------|------|------------|-------|------------|-------|-------------|-------|
| P ₁ | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% | 19 | 19,8% | 62 | 64,6% | 14 | 14,6% |
| P ₂ | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 20 | 20,8% | 63 | 65,6% | 13 | 13,5% |
| P ₃ | 0 | 0,0% | 5 | 5,2% | 29 | 30,2% | 53 | 55,2% | 9 | 9,4% |
| P ₄ | 0 | 0,0% | 6 | 6,2% | 26 | 27,1% | 56 | 58,3% | 8 | 8,3% |
| P ₅ | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% | 14 | 14,6% | 65 | 67,7% | 16 | 16,7% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data di atas, maka dapat dipahami bahwa:

- a. Pada item pertanyaan 1, merasa puas dengan fasilitas yang diberikan bus PO. Haryanto, 14 responden atau 14,6% responden menjawab sangat setuju, 62 responden atau 64,6% responden menjawab setuju, 19 responden atau 19,8% responden menjawab netral, 1 responden atau 1,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- b. Pada item pertanyaan 2, merasa puas dengan fasilitas bus Po. Haryanto yang dapat berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya, 13 responden atau 13,5% responden menjawab sangat setuju, 63 responden atau 65,6% responden menjawab setuju, 20 responden atau 20,8% responden menjawab netral, 0 responden atau 0,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- c. Pada item pertanyaan 3, merasa puas dengan tarif yang ditawarkan oleh bus PO. Haryanto, 9 responden atau 9,4% responden menjawab sangat setuju, 53 responden atau 55,2% responden menjawab setuju, 29 responden atau 30,2% responden menjawab netral, 5 responden atau 5,2% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.

- d. Pada item pertanyaan 4, merasa puas dengan ketepatan waktu pemberangkatan bus PO. Haryanto yang sesuai jadwal, 8 responden atau 8,3% responden menjawab sangat setuju, 56 responden atau 58,3% responden menjawab setuju, 26 responden atau 27,1% responden menjawab netral, 6 responden atau 6,2% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.
- e. Pada item pertanyaan 5, merasa puas dengan bus PO. Haryanto dalam hal sampai di tujuan, 16 responden atau 16,7% responden menjawab sangat setuju, 65 responden atau 67,7% responden menjawab setuju, 14 responden atau 14,6% responden menjawab netral, 1 responden atau 1,0% responden menjawab tidak setuju, 0 responden atau 0,0% responden menjawab sangat tidak setuju.

D. Uji Instrumen Data

Untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen, peneliti menggunakan analisis SPSS v 16.0, berikut uji validitas dan reliabilitas instrumen.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner di katakan valid, jika pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas instrumen dari masing-masing variabel, maka dengan *degree of freedom* (df) = n-k, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah konstruk dengan alpha 0,05. Pada kasus ini, besarnya df dapat dihitung 96-3 atau df=93 dengan alpha 0,05 didapat r tabel 0,202. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.

Pengujian validitas ini dibantu dengan program SPSS. Dari hasil pengolahan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | <i>Corrected Item Totas Correlation (r hitung)</i> | R tabel | Keterangan |
|------------------------------|-------------|---|----------------|-------------------|
| Fasilitas (X1) | P1 | 0,468 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P2 | 0,540 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P3 | 0,361 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P4 | 0,239 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P5 | 0,454 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P6 | 0,524 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P7 | 0,507 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P8 | 0,457 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P9 | 0,302 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P10 | 0,412 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| Tarif (X2) | P1 | 0,490 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P2 | 0,406 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P3 | 0,629 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P4 | 0,351 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P5 | 0,229 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| Ketepatan Waktu (X3) | P1 | 0,451 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P2 | 0,673 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P3 | 0,519 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P4 | 0,687 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P5 | 0,610 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | P1 | 0,676 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P2 | 0,501 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P3 | 0,626 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P4 | 0,506 | 0,202 | <i>Valid</i> |
| | P5 | 0,570 | 0,202 | <i>Valid</i> |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} (0,202) dan bernilai positif. Dengan demikian, butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Adapun kriteria bahwa instrumen itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha* diketemukan angka koefisien lebih kecil ($< 0,60$), maka dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reabilitas

| Varibel | Item | Cronbach Alpha | Cronbach Alpha yang disyaratkan | Keterangan |
|--------------------|-------------|-----------------------|--|-------------------|
| Fasilitas | 10 | 0,759 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |
| Tarif | 5 | 0,657 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |
| Ketepatan Waktu | 5 | 0,800 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |
| Kepuasan Pelanggan | 5 | 0,792 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ dengan demikian semua variabel dapat dikatakan *reliabel*.

E. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah suatu data dapat dianalisa lebih lanjut diperlukan suatu uji asumsi klasik agar hasil dan analisa nantinya efisien dan tidak bias. Adapun kriteria pengujian tersebut sebagai berikut :

1. Uji Multikolonieritas

Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan yang lainnya. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance atau nilai VIF dengan asumsi jika nilai tolerance $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolonieritas. Berdasarkan hasil penghitungan SPSS 16 diperoleh uji multikolinieritas sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolonieritas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|-----------------|-----------|-------|-------------------------|
| Fasilitas | 0,570 | 1,753 | Bebas multikolinieritas |
| Tarif | 0,596 | 1,678 | Bebas multikolinieritas |
| Ketepatan Waktu | 0,567 | 1,764 | Bebas multikolinieritas |

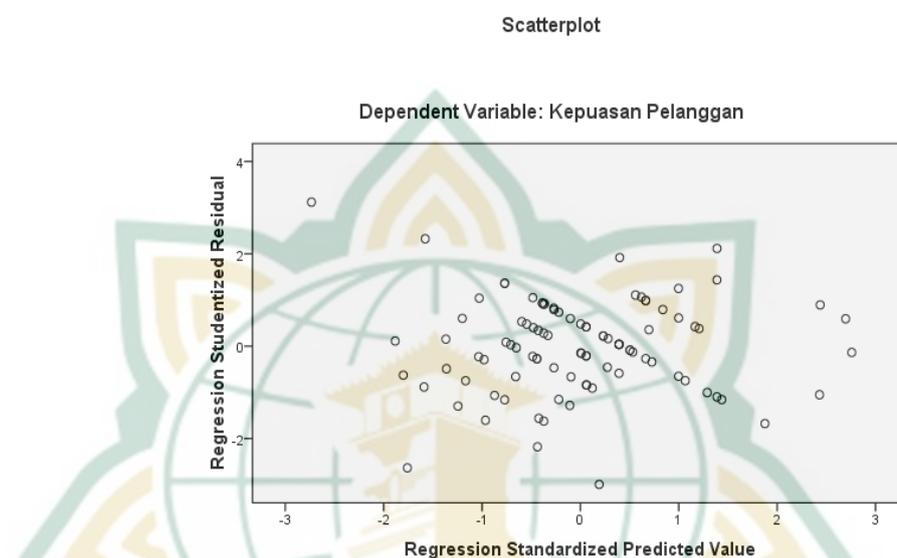
Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dalam hasil pengujian multikolinieritas diatas, terlihat nilai tolerance variabel fasilitas sebesar 0,570, tarif sebesar 0,596 dan ketepatan waktu sebesar 0,567. Sedangkan nilai VIF untuk variabel fasilitas sebesar 1,753, variabel tarif sebesar 1,678 dan variabel ketepatan waktu sebesar 1,764. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki tolerance kurang dari 0,1 dan tidak variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini melihat penyebaran titik-titik di *scatterplot*. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data primer yang diolah, 2018

Hasil tampilan output SPSS diatas menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Uji autokorelasi untuk penelitian ini menggunakan *Durbin Watson test*, dimana dikatakan tidak terjadi autokorelasi jika nilai Durbin Watson lebih besar dari du dan lebih kecil dari $4-du$ ($du < d < 4-du$). Dari hasil pengolahan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

| du | DW | 4-du | Keterangan |
|-----------|-----------|-------------|------------------------|
| 1,736 | 2,137 | 2,264 | Tidak ada autokorelasi |

Sumber: data primer yang diolah, 2018

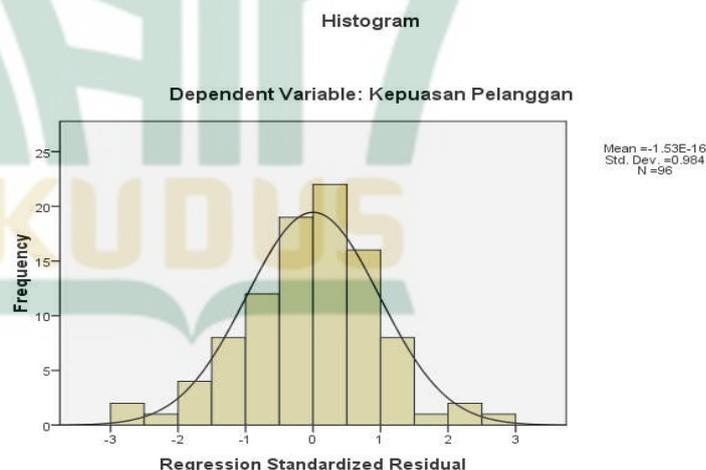
Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi nilai Durbin Watson sebesar 2,137 nilai tersebut dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% dengan jumlah sampel 96 dan jumlah variabel bebas 3, maka diperoleh nilai $dl = 1,613$, $du = 1,736$, $4-du = 4-1,736 = 2,264$. Karena nilai Durbin Watson sebesar 2,137 diantara $du < d < 4-du$ yaitu ($1,736 < 2,137 < 2,264$). Maka sesuai kaidah pengambilan keputusan Durbin Watson disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif pada model regresi.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

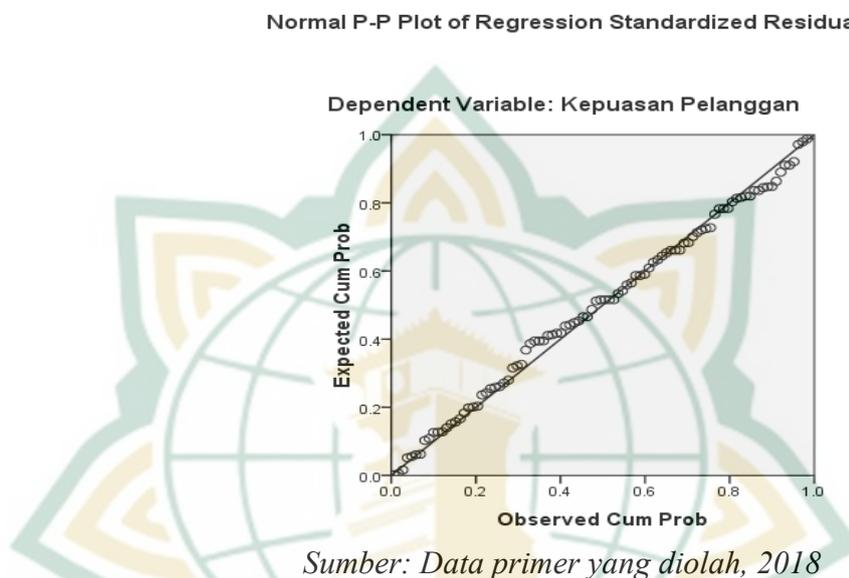
Gambar 4.3

Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Gambar 4.4
Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probability Plot



Berdasarkan hasil pengujian diatas, pada grafik histogram bahwa kurva membentuk lonceng sempurna yang artinya data berdistribusi normal. Sedangkan pada gambar Normal P-Plot menunjukkan penyebaran titik tidak menjauhi garis diagonal dan mengikuti arah garisnya. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

Pada penelitian ini peneliti juga menggunakan uji *One Sample Kolmogorof-Smirnov Test*. Hal ini dikarenakan uji *One Sample Kolmogorof-Smirnov Test* ini sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu pengamat dengan pengamat lainnya yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Uji *One Sample Kolmogorof-Smirnov Test* dilihat dari nilai residual dikatakan normal bila nilai residual yang dihasilkan diatas nilai 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa residual terdistribusi normal. Hasil pengujian *One Sample Kolmogorof-Smirnov Test* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| Sampel | Kolmogorov-Smirnov | Signifikansi |
|--------|--------------------|--------------|
| 96 | 0,610 | 0,851 |

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji *One Sample Kolmogorof-Smirnov Test* dengan jumlah $N = 96$ menyatakan bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,851. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka nilai residual terdistribusi dengan normal.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS versi 16 maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | .094 | 2.023 | | .047 | .963 | | |
| Fasilitas | .201 | .065 | .281 | 3.094 | .003 | .570 | 1.753 |
| Tarif | .289 | .104 | .248 | 2.785 | .006 | .596 | 1.678 |
| Ketepatan Waktu | .302 | .077 | .356 | 3.906 | .000 | .567 | 1.764 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 0,094 + 0,201X_1 + 0,289X_2 + 0,302X_3$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Fasilitas

X₂ = Tarif

X₃ = Ketepatan Waktu

a = Konstanta

b₁ b₂ b₃ = Koefisien regresi untuk variabel X₁, X₂, X₃

Berdasarkan nilai koefisien regresi dari variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$ dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta (a) adalah 0,094. Nilai ini menunjukkan bahwa apabila variabel fasilitas, tarif dan ketepatan waktu nilainya adalah 0 (nol), maka nilai variabel kepuasan pelanggan adalah 0,094.
- b. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas (b₁) bernilai 0,201. Artinya jika variabel fasilitas mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sementara variabel tarif dan ketepatan waktu dianggap tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,201 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel tarif (b₂) bernilai 0,289. Artinya jika variabel tarif mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sementara variabel fasilitas dan ketepatan waktu dianggap tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,289 satuan.
- d. Nilai koefisien regresi variabel ketepatan waktu (b₃) bernilai 0,302. Artinya jika variabel ketepatan waktu mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sementara variabel fasilitas dan tarif dianggap tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,302 satuan.

2. Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besaran dalam persen pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dari uji determinasi dihasilkan nilai adjusted R² sebagaimana dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

| R | R Square | Adjusted R Square |
|--------------------|-----------------|--------------------------|
| 0,752 ^a | 0,566 | 0,552 |

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* sebesar 0,552, yang mengandung arti bahwa 55,2% variasi besarnya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas, tarif dan ketepatan waktu. Sedangkan sisanya 44,8% lainnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

3. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa sesuatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Secara lebih rinci hasil t_{hitung} dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji t (Parsial)

| Variabel | t_{hitung} | Signifikansi | Keterangan | Kesimpulan |
|-----------------|--------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------|
| Fasilitas | 3,094 | 0,003 | Signifikan | H ₁ diterima |
| Tarif | 2,785 | 0,006 | Signifikan | H ₂ diterima |
| Ketepatan Waktu | 3,906 | 0,000 | Signifikan | H ₃ diterima |

Sumber: data primer diolah, 2018

a. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan pengujian dua sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dan dengan derajat kebebasan $df (N-k-1) = 96-3-1=92$ diperoleh nilai $t_{tabel} = \pm 1,986$. Karena nilai t_{hitung} bernilai positif, maka kaidah pengambilan keputusannya adalah dikatakan tidak dapat berpengaruh jika nilai t_{hitung} kurang dari t_{tabel} .

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,094 . Dengan demikian nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,094 > 1,986$) dan nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$), maka **H0 ditolak** dan **H1 diterima**. Artinya fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto.

b. Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan pengujian dua sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dan dengan derajat kebebasan $df (N-k-1) = 96-3-1 = 92$ diperoleh $t_{tabel} = \pm 1,986$. Karena nilai t_{hitung} bernilai positif, maka kaidah pengambilan keputusannya adalah dikatakan tidak dapat berpengaruh jika nilai t_{hitung} kurang dari t_{tabel} . Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,785. Dengan demikian nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} ($2,785 > 1,986$) dan nilai signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$), maka **H0 ditolak** dan **H2 diterima**. Artinya tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto.

c. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan pengujian dua sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dan dengan derajat kebebasan $df (N-k-1) = 96-3-1 = 92$ diperoleh $t_{tabel} = \pm 1,986$. Karena nilai t_{hitung} bernilai positif, maka kaidah pengambilan keputusannya adalah dikatakan tidak dapat berpengaruh jika nilai t_{hitung} kurang dari t_{tabel} . Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} 3,906 sebesar. Dengan demikian nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,094 > 1,986$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka **H0 ditolak** dan **H3 diterima**. Artinya ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto.

G. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.⁴ Dari terori diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Pada hipotesis pertama menunjukkan bahwa fasilitas terdapat pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar lebih besar dari t_{tabel} ($3,094 > 1,986$) sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto. Nilai signifikansi ini menunjukkan perubahan fasilitas mempengaruhi perubahan kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya fasilitas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Hasil yang bernilai signifikan menunjukkan semakin tinggi pemberian fasilitas, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dihasilkan.

Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,201, nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila fasilitas mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sementara variabel tarif dan ketepatan waktu dianggap tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,201 satuan.

⁴ Edy Haryanto, *Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*, Jurnal EMBA, Vol 1, No. 3, September 2013, hlm. 752

Dari hasil pengujian diatas membuktikan bahwa fasilitas kantor atau agen yang diberikan oleh PO. Haryanto tertata rapi, jumlah tempat duduk yang tersedia di dalam bus sesuai dengan jumlah penumpang, media hiburan yang tersedia cukup memadai ,papan nama PO. Haryanto yang terlihat jelas dan penerangan di dalam bus yang memadai mendapat tanggapan yang baik dari pelanggan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi fasilitas yang diberikan kepada pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa bus malam PO. Haryanto. Sebaliknya jika fasilitas yang diberikan mengalami penurunan atau tidak memadai maka pelanggan tidak akan merasa puas sehingga pelanggan akan mudah beralih menggunakan perusahaan transportasi lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Moha dan Loindong yang menyimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen khususnya konsumen Hotel Yuta Manado dan pengaruh dari variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan dan arahnya positif.⁵

2. Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto

Tarif pada dasarnya sama dengan harga namun yang membedakan adalah letak pada pemakaiannya istilah tersebut. Harga dipakai untuk beberapa macam produk, misalnya harga sebuah mobil, harga per kilogram beras dan harga lainnya, sedangkan tarif dipakai untuk istilah yang berhubungan dengan jasa, misalnya tarif perjalanan, tarif per pulsa telepon dan tarif lainnya.⁶ Tarif angkutan adalah suatu daftar yang memuat harga-harga untuk para pemakai jasa angkutan

⁵ Sartika Moha dan Sjudry Loindong, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado*, Jurnal EMBA, Vol.4 No.1 Maret 2016, hlm, 582

⁶ Setyaningsih Sri Utami, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 9, No. 1, April 2009, 37

yang disusun secara teratur.⁷ Menurut Departemen Perhubungan sebagaimana yang dikutip oleh Ridwan tarif adalah besarnya biaya yang dikenakan kepada setiap penumpang kendaraan angkutan penumpang umum yang dinyatakan dalam bentuk rupiah.⁸

Pada hipotesis kedua menunjukkan bahwa tarif terdapat pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar lebih besar dari t_{tabel} ($2,785 > 1,986$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto. Nilai signifikansi ini menunjukkan perubahan tarif mempengaruhi perubahan kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya tarif sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Hasil yang bernilai signifikan menunjukkan semakin tinggi kebijakan tarif, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dihasilkan.

Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,289, nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila tarif mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sementara variabel fasilitas dan ketepatan waktu dianggap tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,289 satuan.

Dari hasil pengujian tersebut membuktikan bahwa tarif yang ditawarkan oleh PO. Haryanto relatif terjangkau, tarif sesuai dengan manfaat yang diterima, tarif sesuai dengan fasilitas yang diberikan, dan tarif sesuai dengan jarak yang ditempuh mendapat respon yang baik dari pelanggan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa apabila tarif yang ditawarkan disesuaikan dengan fasilitas yang memadai maka akan membuat pelanggan merasa puas dalam menggunakan jasa bus malam PO. Haryanto. Sebaliknya jika tarif yang diberikan tidak sesuai dengan

⁷ H.A. Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 46

⁸ T. M. Ridwan, *Studi Penentuan Tarif Penumpang Angkutan Bus Sedang (Studi Kasus Trayek Lhokseumawe-Bireun)*, Teras Jurnal, Vol.3, No. 2, September, 2013, hlm. 129

fasilitas maka pelanggan tidak akan merasa puas sehingga pelanggan akan mudah beralih menggunakan perusahaan transportasi lainnya

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Alinaung dan Ogi yang menyimpulkan bahwa variabel tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa di RSUP. Prof. R. D. Kadou Manado.⁹

3. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto

Ketepatan waktu sudah menjadi tolok ukur kepercayaan pemakai jasa untuk menentukan pilihan dalam melakukan perjalanan. Ketepatan waktu adalah kesesuaian antara waktu yang telah direncanakan dengan waktu dari pelaksanaan tersebut.¹⁰ Menurut Granstrom sebagaimana dikutip oleh Apriyadi bahwa kemampuan operator dalam memberikan pelayanan transportasi tepat waktu (sampai dengan stasiun akhir) sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, merupakan indikator dari ketepatan waktu. Oleh karena itu, ketepatan waktu merupakan pelaksanaan perjanjian pada waktu tertentu antara pihak yang berbeda.¹¹

Pada hipotesis ketiga menunjukkan bahwa ketepatan waktu terdapat pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar lebih besar dari t_{tabel} ($2,906 > 1,986$) sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto. Nilai signifikansi ini menunjukkan perubahan ketepatan

⁹ Irma Amelia Alinaung dan Imelda W. J. Ogi, *Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*, Jurnal EMBA Vol.4 No.5 September 2016, hlm, 397

¹⁰ Mohammad Yogi A dan Bambang MD, *Analisis On-Time Performance Sebagai Upaya Mengawasi Kualitas Menggunakan Metode Diagram Kontrol Dan Meningkatkan Kualitas Jasa Menggunakan Metode Pareto Chart Dan Diagram Sebab-Akibat*, Diponegoro Journal Of Management, 2013, hlm. 3

¹¹ Dede Apriyadi, *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari*, MagistraNo. 99 Th. XXX Maret 2017, hlm 73

waktu mempengaruhi perubahan kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya ketepatan waktu sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Hasil yang bernilai positif dan signifikan menunjukkan semakin tinggi ketepatan waktu, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dihasilkan.

Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,302, nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila ketepatan waktu mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sementara variabel fasilitas dan tarif dianggap tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,302, satuan.

Dari hasil pengujian diatas membuktikan bahwa ketepatan waktu yang diberikan oleh PO. Haryanto sesuai dengan jadwal keberangkatan maupun sampai di tujuan, tidak sering berhenti di jalan dan selalu mengutamakan ketepatan waktu dibanding moda transportasi lain dengan tujuan yang sama mendapat apresiasi yang baik dari pelanggan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa apabila ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan sampai tujuan semakin ditingkatkan maka akan membuat pelanggan merasa puas dalam menggunakan jasa bus malam PO. Haryanto. Sebaliknya jika jadwal keberangkatan dan sampai ditujuan semakin menurun maka pelanggan tidak akan merasa puas sehingga pelanggan akan mudah beralih menggunakan perusahaan transportasi lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Aminah, Yudi Rafani dan Hariyani yang menyimpulkan bahwa variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE Pangkalpinang.¹²

¹² Aminah, et. al, *Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)*, Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 17, nomor 2, September, 2017, hlm. 58-59