**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS (PO) WASPADA BENGKULU
(Analysis of Customer Satisfaction Autobus Company Waspada Bengkulu)**

Markoni

markoniaswan@gmail.com

Fakultas Ekonomi UNHAZ Bengkulu

Info Jurnal	Abstract
<p>Sejarah Artikel:</p> <p>Diterima 25-01-2021</p> <p>Disetujui 02-02-2021</p> <p>Dipublikasikan 02-02-2021</p> <p>Keywords: service, customer satisfaction</p> <p>Klasifikasi JEL: L91,N71</p>	<p><i>This study aims to determine the level of customer satisfaction PO Waspada Bengkulu. The sample size is 75 people, and the incidental sampling technique. Data collection using a questionnaire, and then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, taking into account the level of consumer interest and employee performance levels. There are ten service elements studied, which include Employee Friendliness, Service Speed, Clarity of Departure Information, Waiting Room Comfort, Environmental Security, Passenger and Goods Safety, Ease of Access, Clarity of Rights and Obligations of Passengers, Clarity of Service Procedures, and Justice in Service Delivery. Customer Satisfaction Index (CSI) PO. Waspada Bengkulu that was obtained amounted to 74.1979 including Category (B) or Good. This shows that consumers of PO.Waspada Bengkulu can be said to be satisfied with the service they receive from the Company's employees. Judging from each service in general. Consumer PO. Waspada Be ngkulu satisfied with the service they received, because of the ten Service Elements studied, only one was included in Category (C) or not good, namely the service element, while the others were included in Category (B) or Good, there was even one element. namely Excessive Access Speed due to Very Good Employee Performance (A) while the interests of Consumers are ordinary. To maintain the quality of service to consumers and consumers who are satisfied with the services provided, it is suggested to the PO Management. Waspada Bengkulu to establish Service Quality Standards and establish Guidelines for Implementation of Service Quality Standards or Standard Operating Procedures (SOPs), supervise and evaluate periodically the implementation of services to consumers.</i></p>

I. PENDAHULUAN

Transportasi darat memiliki pangsa pasar yang cukup besar di Indonesia, baik untuk angkutan orang atau penumpang maupun angkutan barang. Kemajuan Teknologi Informatika sekarang ini memberikan tambahan peluang pasar kepada Perusahaan Otobus, karena dengan transaksi pertukaran yang semakin berkembang melalui E-market atau secara online, maka memberi kemudahan dalam proses perdagangan barang dan jasa. Transaksi perdagangan melalui online ini membutuhkan Jasa Ekspedisi Angkutan Barang untuk melayani antar jemput barang dan dokumen lainnya terutama yang terkait dengan transaksi perdagangan, dan salah satunya yang dengan cepat sampai ke tujuan adalah pengiriman barang melalui jasa perusahaan Otobus ini.

Besarnya pangsa pasar di sektor angkutan darat ini mengundang para pengusaha untuk menginvestasikan uangnya dalam bisnis ini, maupun untuk mengembangkan usahanya baik dalam penambahan jumlah armada maupun dalam hal rute transportasi serta ekspansi jenis produk yang di layani, sehingga persaingan antara perusahaan otobus semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat ini membuat masing masing perusahaan berusaha meningkatkan pelayanan agar perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa atau konsumen perusahaan.

Perusahaan Otobus (PO) Waspada Bengkulu yang bergerak dalam bidang usaha penyedia jasa transportasi angkutan orang atau penumpang dan angkutan barang, baik dalam Wilayah Provinsi Bengkulu maupun antar Provinsi. Sebagai penyedia Jasa transportasi, PO. Waspada mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang angkutan darat, mengantarkan orang atau penumpang dan barang dan dokumen lainnya dengan cepat, nyaman, aman serta selamat. Sesuai dengan permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Konsumen PO Waspada Bengkulu.

II. TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan

Menurut Swasta dan Handoko (2000:10), pelayanan adalah kegiatan langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang - barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan - kegiatan tersebut.

Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2002:51) mendefinisikan kualitas sebagai berikut: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Kepuasan Konsumen

Kepuasan menurut keputusan MENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan menurut Kotler (2005:70) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Menurut fandy tjiptono (2005:98), Kepuasan konsumen adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil) atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Rambat Lupiyoadi (2006: 192) bahwa kepuasan ialah merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Kerangka Analisis

Kepuasan Konsumen PO Waspada dapat diketahui dengan menganalisa Indeks Kepuasan dari masing masing Unsur Pelayanan yang diteliti yang berjumlah sepuluh unsur pelayanan, kemudian dihitung

Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction index*) secara Total, dan dapat diketahui Katagori kepuasan dan Kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan. Kerangka Analisis penelitian ini secara skematis dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Analisis
Sumber: Kajian Teoritis dan Kajian Empiris

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian meliputi semua Pengguna Jasa (Konsumen) PO. Waspada yang jumlahnya tidak diketahui, dan dengan 75 orang sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik insidental sampling, dan Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran Kuisioner.

Penelitian ini menggunakan alat analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dengan memperhitungkan Kepentingan Pengunjung dan Kinerja Karyawan, yang dilihat dari unsur unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Keramahan Karyawan
2. Kecepatan Pelayanan
3. Kejelasan Informasi Keberangkatan
4. Kenyamanan Ruang Tunggu
5. Keamanan Lingkungan
6. Keselamatan Penumpang dan Barang
7. Kemudahan Akses
8. Kejelasan Hak dan Kewajiban Penumpang
9. Kejelasan Prosedur Pelayanan
10. Keadilan dalam pemberian Pelayanan

Masing masing unsur yang dinilai tersebut diberi skor dengan skala 1 sampai dengan 4 sesuai dengan jawaban Responden, dengan berpedoman seperti tersebut pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Pedoman Pemberian Score Jawan Responden

Tingkat Kepentingan			Tingkat Kinerja		
Jawaban Responden	Singkatan	Score	Jawaban Responden	Singkatan	Score
Sangat tidak penting	STP	1	Sangat tidak baik	STB	1
Tidak penting	TP	2	Tidak baik	TB	2
Penting	P	3	Baik	B	3
Sangat penting	SP	4	Sangat baik	SB	4

Sumber: KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004

Nilai masing masing unsur yang dinilai tersebut selanjutnya dilakukan rekapitulasi dan dirata-ratakan, kemudian dilanjutkan dengan menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* sbb:

1. Indeks Per Unsur Pelayanan (IUP) = Jumlah dari Nilai Rata Rata x Timbangan, yaitu 1 di bagi jumlah unsur pelayanan yang digunakan ($1/10 = 0,1$)

$$IPUP = \text{Jumlah Nilai Rata Rata} \times 1/10 \times 100$$

2. Indeks Unit Pelayanan (IUP) = Nilai Indeks x Nilai Dasar

Nilai Dasar adalah nilai terendah dari nilai konversi yaitu dari 25 – 100. Jadi nilai dasar adalah 25

3. Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*), yang menghubungkan antara Nilai Kinerja (X) dan nilai Kepentingan (Y)
4. Indeks Kepuasan Konsumen yang di dapat, dikonversikan sehingga dapat diketahui Mutu Pelayanan dan kinerja karyawan dengan menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 2. Standar Penilaian Indeks Kepuasan Konsumen

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Konversi IKK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 1,75	25,00 - 43,75	D	Sangat tidak baik
2.	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak baik
3.	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4.	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang disampaikan melalui kuisioner diperoleh nilai-nilai tingkat kepentingan dan kinerja sebagaimana tertera pada Tabel 3. Berdasarkan jawaban tersebut, diketahui bahwa Responden menganggap Unsur Keramahan Karyawan Penting bagi mereka yang ditunjukkan dari total bobot penilaian 238 atau rata-rata 3,17. Sedangkan dilihat dari tingkat kinerja karyawan PO. Waspada sebagian besar responden menganggapnya baik yang diperlihatkan dari total bobot penilaian sebesar 231 dengan rata-rata 3,08. Jadi menurut penilaian Konsumen sudah ada kesesuaian antara kepentingan Konsumen dengan tingkat kinerja karyawan, dilihat dari Unsur Keramahan Karyawan ini, atau dengan kata lain apa yang diharapkan oleh konsumen dapat dipenuhi dengan baik oleh karyawan PO. Waspada Bengkulu, yang ditunjukkan dengan bobot penilaian yang diberikan Responden memberikan penilaian terhadap keramahan karyawan PO. Waspada dengan katagori B atau Baik. Unsur keramahan dari

karyawan ini terkait dengan masalah psikologis Konsumen seperti kesenangan dan kenyamanan, sehingga mereka dapat menikmati perjalanan dengan baik dan puas atas pelayanan yang mereka terima.

Tabel 3. Nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dilihat dari Keramahan Karyawan

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	18	26	31	75	0	22	25	28	75
Persentase (%)	0	24	34,67	41,33	100	0	29,33	33,33	37,33	100
Jumlah bobot penilaian	0	36	78	124	238	0	44	75	112	231
Skor rata - rata (Y)					3,17	Skor rata – rata (X)				3,08

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Dari unsur Kecepatan Pelayanan seperti ditunjukkan pada Tabel 4, sebagian besar Responden menganggap Kecepatan Pelayanan Penting bagi mereka dengan jumlah bobot penilaian 234 dan dengan rata-rata 3,12. Hal ini menggambarkan bahwa harapan Responden terhadap Kecepatan Pelayanan terhadap mereka dapat dipenuhi dengan baik oleh Karyawan PO. Waspada Bengkulu yang diindikasikan dari Kinerja mereka yang diberikan bobot penilaian sebesar 233 atau rata-rata 3,11 yang termasuk Katagori B atau Baik. Kecepatan pelayanan terhadap konsumen ini secara psikologis akan menghindari rasa kejenuhan di dalam menunggu proses pelayanan selesai.

Tabel 4. Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Kecepatan Pelayanan

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	12	42	21	75	0	15	37	23	75
Persentase (%)	0	16	56	28	100	0	20	49,33	30,67	100
Jumlah bobot penilaian	0	24	126	84	234	0	30	111	92	233
Skor rata - rata (Y)					3,12	Skor rata - rata (X)				3,11

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Kejelasan Informasi Keberangkatan seperti diperlihatkan dalam Tabel 5 merupakan sesuatu yang Penting bagi Responden, dimana bobot penilaian Responden terhadap unsur ini berjumlah 233 dengan rata-rata 3,11. Apabila Informasi keberangkatan ini jelas maka Pengguna Jasa dapat memperkirakan Jam berapa mereka bersiap atau datang ke lokasi, sehingga mereka tidak terlalu lama menunggu dan dapat melakukan aktivitas yang lebih produktif sebelum berangkat.

Tab 5. Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Kejelasan Informasi Keberangkatan

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	13	41	21	75	0	43	28	4	75
Persentase (%)	0	17,33	54,67	28	100	0	57,33	37,33	5,33	100
Jumlah bobot penilaian	0	26	123	84	233	0	86	84	16	186
Skor rata - rata					3,11	Skor rata - rata				2,48

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Kinerja Karyawan PO. Waspada dalam unsur Kejelasan Informasi Keberangkatan relatif rendah, yang ditunjukkan oleh total bobot penilaian Responden hanya berjumlah 186 atau rata rata 2,48. Nilai rata-rata bobot penilaian tersebut termasuk dalam Katagori C atau Tidak Baik. Dengan demikian Responden merasa tidak puas atas penjelasan informasi keberangkatan yang disampaikan oleh Karyawan PO. Waspada.

Tabel 6. Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Kenyamanan Ruang Tunggu

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	21	47	7	75	0	27	41	7	75
Persentase (%)	0	28	62,67	9,33	100	0	36	54,67	9,33	100
Jumlah bobot penilaian	0	42	141	28	211	0	54	123	28	205
Skor rata - rata (Y)					2,81	Skor rata - rata (X)				2,73

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Dari unsur Kenyamanan Ruang Tunggu seperti diperlihatkan dalam Tabel 6, Responden menganggap bahwa Kenyamanan Ruang Tunggu Sangat Penting karena sangat dibutuhkan oleh Konsumen. Responden memberikan bobot penilaian terhadap Kenyamanan ruang tamu sebanyak 211 dan dengan rata-rata 2,81. Sedangkan ditinjau dari nilai kinerja karyawan PO. Waspada terhadap unsur kenyamanan ruang tamu ini di anggap baik dengan bobot penilaian 205 dan dengan rata-rata 2,73.

Tabel 7. Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Keamanan Lingkungan

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	15	45	15	75	0	14	37	24	75
Persentase (%)	0	20	60	20	100	0	18,67	49,33	32	100
Jumlah bobot penilaian	0	30	135	60	225	0	28	111	96	235
Skor rata - rata (Y)					3,00	Skor rata - rata (X)				3,13

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Keamanan Lingkungan merupakan sesuatu yang penting dan dibutuhkan oleh Pengguna Jasa Transportasi, seperti diperlihatkan dalam Tabel 7, Responden memberikan penilaian dengan jumlah bobot 225, dan dengan rata-rata tingkat penilaian 3,00. Sedangkan dilihat dari nilai kinerja karyawan sebagian besar menganggap baik dengan bobot penilaian Responden sebesar 235 dan dengan rata-rata tingkat penilaian 3,13. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara kepentingan konsumen dengan kinerja karyawan PO. Waspada Bengkulu, artinya karyawan perusahaan dapat memberikan rasa aman kepada pengguna jasa atau konsumennya.

Tabel 8. Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Keselamatan Penumpang dan Barang

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	7	52	16	75	0	9	43	23	75
Persentase (%)	0	9,33	69,33	21,33	100	0	12	57,33	30,67	100
Jumlah bobot penilaian	0	14	156	64	234	0	18	129	92	239
Skor rata - rata (Y)					3,12	Skor rata - rata (X)				3,19

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Dari unsur Keselamatan Penumpang dan Barang, Responden beranggapan bahwa unsur pelayanan ini penting bagi mereka seperti diperlihatkan dalam Tabel 8, dimana jumlah skor penilaian Responden sejumlah 234 dan dengan rata-rata 3,12. Menyadari bahwa unsur Keselamatan Penumpang dan Barang sangat penting bagi konsumennya maka pihak perusahaan dan karyawannya memberikan pelayanan yang baik, sehingga Responden puas dan memberikan penilaian dengan bobot sebesar 239 atau dengan rata-rata 3,19

Tabel 9. Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Kemudahan Akses

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	23	41	11	75	0	3	43	29	75
Persentase (%)	0	30,67	54,67	14,67	100	0	4	57,33	38,67	100
Jumlah bobot penilaian	0	46	123	44	213	0	6	129	116	251
Skor rata - rata (Y)					2,84	Skor rata - rata (X)				3,35

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Lokasi Perusahaan yang berada di pusat Kota dan Pusat Kegiatan Bisnis dan Ekonomi di Kota Bengkulu, memberikan kemudahan kepada Konsumennya dalam mengakses PO. Waspada Bengkulu. Responden memberikan bobot penilaian sejumlah 213 dan rata-rata 2,84 untuk unsur kepentingan, sedangkan dari segi Kinerja Karyawan, Kemudahan Akses diberikan skor penilaian sebesar 251 atau rata-rata 3,35, yang tergolong ke dalam Katagori A atau Sangat Baik. Hal ini mencerminkan bahwa karyawan PO. Waspada dapat memanfaatkan posisi Lokasi perusahaan dalam memberikan Akses kepada pelanggannya

Tabel 10. Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Kejelasan Hak dan Kewajiban Penumpang

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	7	41	27	75	0	27	35	13	75
Persentase (%)	0	9,33	54,67	36	100	0	36	46,67	17,33	100
Jumlah bobot penilaian	0	14	123	108	245	0	44	105	52	211
Skor rata - rata (Y)					3,27	Skor rata - rata (X)				2,83

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Dari unsur Kejelasan Hak dan Kewajiban Penumpang, Responden menganggap bahwa aspek ini sangat penting karena dengan mengetahui Hak dan kewajiban mereka selaku konsumen maka mereka dapat menggunakan haknya serta dapat pula mengetahui kewajiban yang harus dipenuhinya. Responden memberikan bobot penilaian sejumlah 245 dan rata-rata 3,27 untuk unsur Kejelasan Hak dan Kewajiban.

Pihak karyawan menyadari sepenuhnya masalah hak dan kewajiban konsumennya dan mereka berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan hak hak konsumen, hal ini ditunjukkan dari penilaian Responden terhadap Kinerja karyawan dari unsur ini yang memberikan bobot penilaian sejumlah 211 atau rata-rata 2,83 yang termasuk Katagori B atau Baik.

Tabel 11. . Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Kejelasan Prosedur Pelayanan

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	9	44	22	75	0	23	40	12	75
Persentase (%)	0	12	58,67	29,33	100	0	30,67	53,33	16	100
Jumlah bobot penilaian	0	18	132	88	238	0	46	120	48	214
Skor rata - rata (Y)					3,17	Skor rata - rata (X)				2,85

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Kejelasan Prosedur Pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna jasa PO. Waspada, karena dengan mengetahui prosedur pelayanan ini maka Konsumen perusahaan ini dapat mengetahui prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan dari pihak perusahaan dan karyawannya. Hal ini sejalan dengan penilaian tingkat kepentingan dari Responden yang memberikan bobot sejumlah 238 atau rata rata 3,13. Sebaliknya dilihat dari aspek Kinerja karyawan maka skor penilaian yang diberikan oleh Responden sejumlah 214 atau dengan rata rata 2,85

Tabel 12. Nilai kepentingan dan kinerja dilihat dari Keadilan dalam pemberian Pelayanan

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
	Tingkat penilaian				Total	Tingkat penilaian				Total
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Jlh responden	0	17	48	10	75	0	21	37	17	75
Persentase (%)	0	22,67	64	13,33	100	0	28	49,33	22,67	100
Jumlah bobot penilaian	0	34	144	40	218	0	42	111	68	221
Skor rata - rata (Y)					2,91	Skor rata - rata (X)				2,95

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Keadilan dalam pemberian Pelayanan oleh karyawan PO. Waspada Bengkulu merupakan sesuatu yang penting bagi konsumen atau pengguna jasa dari perusahaan tersebut, hal ini ditunjukkan dari jawaban Responden atas pertanyaan yang di ajukan dan memberikan bobot penilaian dengan jumlah 218 atau dengan rata-rata 2,91. Pentingnya keadilan dalam pemberian pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena mereka merasa mendapatkan perlakuan yang sama baik dalam hal mendapatkan hak-haknya maupun dalam hal pemenuhan kewajiban yang harus dipenuhinya.

Dilihat dari aspek Kinerja Karyawan terhadap unsur Keadilan dalam pemberian Pelayanan ini Responden cukup mengapresiasi dan menerima perlakuan karyawan terhadap mereka dengan memberikan penilaian dengan bobot sejumlah 221 atau dengan rata rata 2,95. Bobot ini termasuk dalam katagori Baik atau B.

Setelah diketahui bobot penilaian Responden dari masing masing unsur pelayanan yang diteliti, selanjutnya dihitung Indeks Pelayanan Konsumen untuk masing masing unsur pelayanan (IUP) tersebut dengan mengalikan Jumlah dari Nilai Rata Rata x Timbangan yatu hasil bagi dari 1 dan jumlah unsur pelayanan yang digunakan yaitu 10, jadi Indeks per Unsur Pelayanan dihitung dengan Rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Per Unsur Pelayanan (IUP)} = \text{Jumlah Nilai Rata Rata} \times 1/10 \times 100$$

Tabel 13. Penilaian Pelaksanaan Kinerja dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Bobot Penilaian	Jumlah Nilai Skor Rata - Rata Kinerja	Penimbang	Indeks per Unsur Pelayanan	Katagori
1	Keramahan Karyawan	231	3,08	0,1	0,308	B
2	Kecepatan Pelayanan	233	3,11	0,1	0,311	B
3	Kejelasan Informasi Keberangkatan	186	2,48	0,1	0,248	C
4	Kenyamanan Ruang Tunggu	205	2,73	0,1	0,273	B
5	Keamanan Lingkungan	235	3,13	0,1	0,313	B
6	Keselamatan Penumpang dan Barang	239	3,19	0,1	0,319	B
7	Kemudahan Akses	251	3,35	0,1	0,335	A
8	Kejelasan Hak dan Kewajiban Penumpang	211	2,83	0,1	0,283	B
9	Kejelasan Prosedur Pelayanan	214	2,85	0,1	0,285	B
10	Keadilan dalam pemberian Pelayanan	221	2,95	0,1	0,295	B
	Jumlah	2263	29,7		2,97	B
	Rata-Rata	226,3	2,97		0,297	B

Sumber: diolah dari Tabel 3 s/d 11

Dari tabel 13 tersebut di atas terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Perunsur Pelayanan (IUP) rata-rata termasuk Katagori B atau Baik, dengan Kepuasan Pelayanan tertinggi untuk Unsur Kemudahan Akses dengan Katagori A (sangat Baik, dan Kepuasanyang terendah untuk Unsur Pelayanan Kejelasan Informasi Keberangkatan yang masuk Katagori terendah yaitu dengan katagori C atau Tidak Baik.

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Konsumen

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata tingkat kepentingan (Y)	Importance weighting factor (IWF) = (Y: Total Y) x 100	Rata-rata tingkat kinerja (X)	Weighted score WS) = (IWF)(X) :100
1	Keramahan Karyawan	3,17	10,3866	3,08	0,319908
2	Kecepatan Pelayanan	3,12	10,2228	3,11	0,317929
3	Kejelasan Informasi Keberangkatan	3,11	10,19	2,48	0,252713
4	Kenyamanan Ruang Tunggu	2,81	9,20708	2,73	0,251353
5	Keamanan Lingkungan	3	9,82962	3,13	0,307667
6	Keselamatan Penumpang dan Barang	3,12	10,2228	3,19	0,326107
7	Kemudahan Akses	2,84	9,30537	3,35	0,31173
8	Kejelasan Hak dan Kewajiban Penumpang	3,27	10,7143	2,83	0,303214
9	Kejelasan Prosedur Pelayanan	3,17	10,3866	2,85	0,296019
10	Keadilan dalam pemberian Pelayanan	2,91	9,53473	2,95	0,281275
	Total	30,52	100	29,7	2,967916
	Weighted total				
	Customer Satisfaction index (CSI) = WST x Nilai Dasar CSI = 2,967916 x 25 = 74,1979				

Sumber: diolah dari Tabel 3 s/d 13

Dari Tabel 14 di atas diketahui bahwa besaran Angka *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* atau Indeks Kepuasan Consumen PO. Waspada Bengkulu sebesar 74,1979 tersebut berada pada Interval 62,51 – 81,25, berarti Indeks kepuasan Konsumen termasuk Katagori B atau Baik. Dengan demikian Konsumen PO. Waspada Bengkulu dapat dikatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

Apabila di kaji dari keterkaitan antara tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja karyawan untuk masing masing Unsur Pelayanan akan diketahui apakah masing masing unsur pelayanan sudah terdapat synkronisasi antara kepentingan konsumen dengan kinerja karyawan, dalam arti apakah kebutuhan konsumen sudah di penuhi oleh karyawan PO. Waspada Bengkulu. Untuk mengetahui hal tersebut

selanjutnya Tingkat KepentinganKonsumen dan tingkat Kinerja karyawan sebagaimana tertera pada Tabel 13 dan Tabel 14 di atas dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius seperti berikut :

Kepentingan	Kuadran A / Prioritas Utama Unsur Kejelasan Informasi Keberangkatan (U3), Kejelasan Hak dan Kewajiban Penumpang (U8) dan Unsur Kejelasan Prosedur Pelayanan (U9)	Kuadran B / Pertahankan Prestasi Unsur Keramahan Karyawan (U1), Unsur Kecepatan Pelayanan (U2), Unsur Keamanan Lingkungan (U5), dan Unsur Keselamatan Penumpang dan Barang (U6)
	Kuadran C / Prioritas Rendah Unsur Kenyamanan Ruang Tunggu (U4), dan Unsur Keadilan dalam memberikan Pelayanan (U10)	Kuadran D / Berlebihan Unsur Kemudahan Akses (U7)

Kinerja

Dari Diagram Kartesius tersebut di atas, terlihat bawah terdapat empat unsur pelayanan yang kinerja atau prestasi karyawan PO. Waspada perlu dipertahankan, karena apa yang mereka capai telah dapat memenuhi kepentingan Konsumen, yaitu unsur unsur pada Kuadran B, Unsur Pelayanan Keramahan Karyawan (U1), Unsur Kecepatan Pelayanan (U2), Unsur Keamanan Lingkungan (U5), dan Unsur Keselamatan Penumpang dan Barang (U6), sedangkan unsur unsur yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan Kinerjanya karena belum dapat memenuhi harapan dan kepentingan Konsumen seperti tergambar pada Kuadran A, yaitu Unsur Kejelasan Informasi Keberangkatan (U3), Kejelasan Hak dan Kewajiban Penumpang (U8) dan dan Unsur Kejelasan Prosedur Pelayanan (U9). Kuadran D memuat Unsur pelayanan yang berlebihan karena Unsur Pelayanan tersebut pada dasarnya tidak Begitu penting, tetapi kinerja karyawan sangat baik, jadi melebihi apa yang dibutuhkan Konsumen. Sedangkan pada Kuadran C menggambarkan adanya keseimbangan antara tingkat kepentingan Konsumen dan tingkat kinerja karyawan yang sama-sama pada katagori biasa biasa saja, jadi di satu sisi pelayanan tersebut menurut kepentingan Konsumen tidak begitu penting, dan apa yang dilakukan karyawan juga tidak berlebihan.

V. KETERBATASAN DAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari penelitian ini, terdapat perbedaan frekuensi penggunaan otobus dari konsumen. Perbedaan frekuensi penggunaan tersebut dapat membedakan kepuasan konsumen terhadap suatu otobus. Penelitian ini tidak mengkaji kepuasan konsumen berdasarkan perbedaan frekuensi penggunaan otobus. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji kepuasan konsumen berdasarkan frekuensi penggunaan otobus.

VI. KESIMPULAN

Secara umum terdapat kesesuaian antara kepentingan Konsumen dengan Kinerja Karyawan PO. Waspada Bengkulu, dimana secara rata-rata indeks kepuasan Konsumen terhadap ke sepuluh Unsur Pelayanan yang di teliti, hanya satu unsur pelayanagn yang termasuk katagori (C) atau tidak baik yaitu Unsur kejelasan Informasi Keberangkatan. Sedangkan selebihnya atau ke sembilan Unsur Pelayanan lainnya masuk Katagori (B) atau Baik, bahkan terdapat salah satu Unsur yang termasuk Katagori (A) atau

Sangat Baik, yaitu unsur Pelayanan Kemudahan Akses, walaupun sebenarnya capaian kerja atau Kinerja unsur ini jauh melebihi tingkat Kepentingan Konsumen, sehingga menjadi berlebihan.

Indeks Kepuasan Consumen PO. Waspada Bengkulu sebesar 74,1979 berarti Indeks kepuasan Konsumen termasuk Katagori (B) atau Baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Konsumen PO. Waspada Bengkulu dapat dikatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta. D. & T. Hani Handoko. (2000). Manajemen Pemasaran. Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE.
- Basu Swasta. D. & Irawan. (2008). Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Fandy Tjiptono,. (2002). Manajemen Jasa. Ed. 2. Cet. 3. Yogyakarta: Andi Offset. . (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rambat Lupiyoadi. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat
- Suharsimi Arikonto. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinungan, 2003. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung CV.Pustaka Setia;
- Siagian, Sondang P, 2002, *Manajemen Surnber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta Cetakan Kelima;
- Supranto,J. 2001, *pengukuran tingkat kepuasaan pelanggan untuk meningkatkan pangsan pasar* PT.RenitaCipta, Jakarta