

**STUDI DESKRIPSI PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PO EKA CEPAT
BERDASARKAN *TRANSIT SERVICE QUALITY* MENURUT KONSUMEN**

Prasetya Hari Saputra

Fakultas Bisnis dan Ekonomikan Universitas Surabaya

Jurusan Manajemen Layanan dan Pariwisata

saputraprasetyahari@yahoo.co.id

Abstrak - PO Eka Cepat merupakan Bis Patas Eksekutif yang melayani rute Surabaya-Solo-Yogyakarta. Dengan keberangkatan 24 jam tiap 30 menit dan dapat memesan tiket H-30 keberangkatan. Namun disisi lain, PO Eka Cepat menghadapi persaingan yang begitu ketat sehingga perlu dilakukan evaluasi mengenai kualitas layanan PO Eka Cepat. Hasil Sigi Awal terhadap layanan PO Eka Cepat menunjukkan adanya kecenderungan responden menilai baik terhadap kualitas layanan PO Eka Cepat. Berdasarkan pada perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi konsumen PO Eka Cepat berdasarkan *transit service quality*. Penelitian ini adalah berjenis riset *deskriptif* karena dalam penelitian ini tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *transit service quality*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang memperoleh data mengenai penilaian atas *transit service quality* PO Eka Cepat. Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap *transit service quality* PO Eka Cepat adalah positif. *Customer Care* adalah dimensi yang dipersepsikan paling positif karena dengan nilai rata-rata tertinggi diantara dimensi *transit service quality* lainnya. Sedangkan dimensi *transit service quality* dengan penilaian terendah adalah *enviromental impacts*.

Kata Kunci: *Transit Service Quality*, Deskriptif, Persepsi

Abstract - *PO Eka Cepat is an Executive bus which serve the route Surabaya-Solo-Yogyakarta. With 24 hours of departure every 30 minutes and tickets can be booked a month before the departure date. On the other hand, PO Eka Cepat face a tight competition between bus companies, thus its necessary to evaluate the service of PO Eka Cepat. Preliminary results of the service of the PO Eka Cepat shows the customer satisfaction to the quality of service which PO Eka Cepat provides. Based on the research problems, the purpose of this study was to describe the perceptions of the PO Eka Cepat's customer based on transit service quality. This research is a descriptive research type because this study does not contain a statement about accepting or rejecting the hypothesis. Variable used in this study is the transit service quality. The source of data used in this study is a primary data collected using the research instruments such as questionnaires to obtain data on the assessment of transit service quality PO Eka Cepat. Overall, respondents perception of the transit service quality PO Eka Cepat is positive. Customer care is the most positive dimension perceived as the highest average value among other dimensions of the transit service quality. While the dimensions of transit service quality with the lowest ratings are enviromental impacts.*

Keywords: *Transit Service Quality, Description, Perseption*

PENDAHULUAN

PO Eka Cepat merupakan bis eksekutif yang melayani rute Surabaya-Yogyakarta. Dengan bis yang selalu tersedia 24 jam dan tiap 30 menit berangkat dari terminal Purabaya dan layanan kenek dan supir yang sangat ramah sehingga membuat calon penumpang lebih memilih PO Eka. Selain itu penumpang yang PO Eka Cepat akan diberi minum gratis. Agar dapat membedakan dengan pesaingnya maka PO Eka memiliki motto CEPAT. Sehingga PO Eka lebih dikenal dengan nama PO Eka Cepat. Hasil sigi awal terhadap kualitas layanan PO Eka Cepat menunjukkan bahwa meskipun sebesar 84% responden menilai baik terhadap kualitas layanan PO Eka Cepat, tetapi masih terdapat sejumlah responden yang menilai kualitas layanan PO Eka Cepat tidak baik sebesar 16%. Lingkup pembahasan dalam penelitian ini dibatasi pada sembilan dimensi pengukuran kualitas layanan jasa transportasi dengan konsep *Transit Service Quality* yang diukur dari sembilan dimensi yaitu: ketersediaan armada (*service availability*), kehandalan (*service reliability*), kenyamanan (*comfort*), kebersihan (*cleanliness*), aman (*safety and security*), biaya (*fare*), informasi (*information*),

peduli terhadap konsumen (*customer care*), dan dampak lingkungan (*envirommental impacts*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah berjenis riset *deskriptif* karena dalam penelitian ini tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *transit service quality*. Definisi operasional *transit service quality* adalah aspek nyata yang ada pada PO Eka Cepat agar para pelanggan memiliki pengalaman yang baik sehingga terus menerus menggunakan PO Eka Cepat. Dimensi dari *transit service quality* meliputi : *service availability, service reliability, comfort, cleanliness, safety and security, fare, information, customer care, dan enviromental impacts*.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk memperoleh data mengenai penilaian atas *Transit service quality* PO Eka Cepat. Sedangkan untuk kajian kepustakaan bersumberkan dari literatur dan jurnal ilmiah. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Surabaya dan sekitarnya yang pernah naik Bis PO Eka Cepat dalam enam bulan terakhir. Karakteristik populasi adalah pendidikan minimal SMA atau sederajat, Usia minimal 18 tahun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 130 sampel.

Penelitian ini menggunakan aras pengukuran interval, yaitu suatu pengukuran yang mempunyai jarak yang sama dan selisih yang jelas. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah *numerical scale* yang menggunakan tujuh tingkatan pilihan jawaban yang sudah tersedia disetiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Metode pengolahan data yang dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif frekuensi, persentase diagram *Pie Chart*, dan tabulasi silang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian ini, proporsi terbesar konsumen yang naik PO Eka Cepat dengan jenis kelamin Pria yaitu sebesar 75%. Pendidikan terakhir SMA yaitu sebesar 53% dengan usia 18-25 tahun sebesar 64% dan pekerjaan sebagai pelajar / mahasiswa yaitu sebesar 44%.

B Hasil Pengolahan Data

	No	Pernyataan	Mean	Std Dev
<i>Service Availability</i>	1	Ketersediaan PO Eka Cepat tiap 30 menit di Terminal Purabaya	5,600	1,192
	2	Kelengkapan fasilitas didalam bis (TV, Wifi, vcd, dvd)	5,600	1,492
	3	Kemudahan untuk mendapatkan tiket bis PO Eka Cepat	5,754	1,276
	4	Ketersediaan fasilitas tambahan (makan, minum)	6,038	1,537
Rata-rata			5,748	1,389
<i>Service Reliability</i>	1	Ketepatan waktu keberangkatan PO Eka Cepat	5,685	1,270
	2	Ketepatan waktu PO Eka Cepat tiba di tempat tujuan	4,962	1,405
	3	Kehandalan mesin Bis PO Eka Cepat	6,000	1,049
Rata-rata			5,549	1,321
<i>Comfort</i>	1	Kenyamanan kursi didalam Bis PO Eka Cepat	5,769	1,315
	2	Kenyamanan suhu ruangan didalam Bis PO Eka Cepat	5,992	1,178
	3	Kenyamanan jarak antar kursi didalam bis PO Eka Cepat	4,900	1,579
	4	Kecukupan jumlah tempat duduk dengan jumlah penumpang	6,023	1,361
Rata-rata			5,671	1,436
<i>Cleanliness</i>	1	Kebersihan interior Bis PO Eka Cepat	6,108	1,094
	2	Kebersihan eksterior Bis PO Eka Cepat	5,700	1,152
	3	Kebersihan jendela Bis PO Eka Cepat	5,938	1,062
	4	Kebersihan tempat duduk Bis PO Eka Cepat	6,054	1,037
	5	Kecukupan jumlah tempat sampah didalam Bis PO Eka Cepat	4,362	1,822
Rata-rata			5,632	1,422
<i>Safety and Security</i>	1	Keterampilan pengemudi Bis PO Eka Cepat dalam mengemudi	6,223	0,942
	2	Kesabaran pengemudi Bis PO Eka Cepat dalam mengemudi	5,523	1,331
	3	Kecukupan jumlah pemecah kaca jendela didalam Bis Po Eka Cepat	4,731	1,559
	4	Kecukupan pemadam kebakaran didalam Bis PO Eka Cepat	4,346	1,636
Rata-rata			5,206	1,567
<i>Fare</i>	1	Kesesuaian harga tiket Bis PO Eka Cepat dengan fasilitas yang didapat	5,769	1,333
	2	Kesesuaian harga tiket Bis PO Eka Cepat dengan kenyamanan yang dirasakan	5,769	1,185
Rata-rata			5,769	1,258
<i>Information</i>	1	Kejelasan informasi mengenai jam keberangkatan PO Eka Cepat	5,346	1,534
	2	Kejelasan informasi mengenai jam kedatangan PO Eka Cepat	4,500	1,801
	3	Kejelasan informasi harga karcis menuju tujuan	5,708	1,372
Rata-rata			5,185	1,654
<i>Customer Care</i>	1	Kemudahan untuk memesan tiket	5,500	1,469
	2	Kemudahan untuk melakukan pembayaran	5,900	1,193
	3	Keramahan pengemudi dan kenek selama perjalanan	5,946	1,278
	4	Kesopanan supir dan kenek Bis Eka Cepat dalam melayani penumpang	5,985	1,239
Rata-rata			5,833	1,310
<i>Enviromental Impacts</i>	1	Kebisingan suara mesin Bis PO Eka Cepat saat perjalanan	5,115	1,617
	2	Ketenangan Bis PO Eka Cepat saat melaju selama perjalanan (getaran)	5,069	1,342
Rata-rata			5,092	1,483
Rata-rata Transit Service Quality			5,521	1,455

Sumber : Kuesioner yang disebarakan pada bulan April 2013, diolah.

Terdapat sembilan dimensi *transit service quality*, diantaranya adalah *service availability, service reliability, comfort, cleanliness, safety and security, fare, information, dan customer care*. Kesembilan dimensi *transit service quality* tersebut dengan penilaian yang berbeda. Secara keseluruhan, penilaian responden terhadap *transit service quality* PO Eka Cepat adalah baik karena nilai rata-rata keseluruhan responden untuk elemen *transit service quality* tersebut adalah sebesar 5,521. *Customer care* adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik sebesar 5,833. *Enviromental impacts* adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terendah sebesar 5,092.

Customer care adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik sebesar 5,833. Eboli dan Mazzula (2011) menjelaskan *customer care* termasuk dimensi yang dibutuhkan untuk mempermudah dan membuat perjalanan lebih nyaman, seperti kesopanan dan pengetahuan pengemudi, kesopanan dan suka membantu karyawan. Elemen *customer care* dengan penilaian tertinggi adalah kesopanan supir dan kenek bis Eka Cepat dalam melayani penumpang. Ini terlihat dari kenek bis yang sopan dalam mempersilahkan penumpang untuk naik ke bis, membantu memasukkan barang penumpang ke bagasi, ramah menanyakan tujuan penumpang, sopan dalam memberikan minuman dan memanggil penumpang dengan ramah ketika mendekati tujuan penumpang. Sedangkan penilaian terendah adalah kemudahan untuk memesan tiket. Pihak manajemen PO Eka Cepat sebenarnya telah menyediakan fasilitas berupa pemesanan tiket namun masih ada kelemahan. Penilaian responden pria terhadap *customer care* lebih tinggi dibandingkan dengan responden wanita. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir SMA terhadap *customer care* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. Penilaian responden dengan usia 56-65 tahun terhadap *customer care* lebih tinggi dibandingkan responden usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa terhadap *customer care* lebih tinggi dibandingkan dengan responden pekerjaan lainnya.

Fare adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik kedua sebesar 5,769. Aspek *fare* mengenai tarif meliputi karakteristik

biaya dari perjalanan dengan bis, seperti biaya satu kali perjalanan, ketersediaan potongan harga. Elemen *fare* mempunyai penilaian rata-rata yang sama. Yaitu, kesesuaian harga tiket bis PO Eka Cepat dengan fasilitas yang didapat dan kesesuaian harga tiket bis PO Eka Cepat dengan kenyamanan yang dirasakan. Ini sesuai dengan harga tiket yang terjangkau dengan fasilitas yang dirasakan penumpang didalam bis seperti tv, vcd, dvd, dan wifi. Penilaian responden pria terhadap *fare* lebih tinggi dibandingkan dengan responden wanita. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir SMA terhadap *fare* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. penilaian responden dengan usia diatas 66 tahun terhadap *fare* lebih tinggi dibandingkan responden usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan pegawai negeri terhadap *fare* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pekerjaan lainnya.

Service availability adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik ketiga sebesar 5,748. Menurut *transportation research board*, 2003a dalam Eboli dan Mazzulla (2011) atribut yang termasuk dalam kategori ini adalah karakteristik dari rute perjalanan, jumlah armada, karakteristik jasa, frekuensi perjalanan. Elemen *service availability* dengan penilaian tertinggi adalah ketersediaan fasilitas tambahan (makan, minum). Ini dapat dilihat dari penumpang yang naik PO Eka Cepat diberi minum air mineral gelas dan dapat kupon makan. Sedangkan penilaian terendah adalah ketersediaan PO Eka Cepat tiap 30 menit di terminal Purabaya dan kelengkapan fasilitas didalam bis (TV, wifi, vcd,dvd). Penilaian responden wanita terhadap *service availability* lebih tinggi dibandingkan dengan responden pria. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir master terhadap *service availability* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. Penilaian responden dengan usia diatas 66 tahun terhadap *service availability* lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta terhadap *service availability* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pekerjaan lainnya.

Comfort adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik keempat sebesar 5,671. Menurut Eboli dan Mazzulla (2011) *comfort*

selama perjalanan sangat penting bagi penumpang, baik kenyamanan fisik mengenai kendaraan dan kenyamanan selama kendaraan melaju atau berhenti. Yang dimaksud *comfort* saat kendaraan melaju adalah memiliki tempat duduk yang nyaman dan bersih, suhu ruangan yang nyaman, tidak banyak penumpang didalam kendaraan, tidak berisik selama perjalanan. Elemen *comfort* dengan penilaian tertinggi adalah kecukupan jumlah tempat duduk dengan jumlah penumpang. Ketika kapasitas penumpang didalam bis telah penuh, maka kenek dan supir bis tidak menerima penumpang lagi. Sedangkan penilaian terendah adalah kenyamanan jarak antar kursi didalam bis PO Eka Cepat. Penilaian responden wanita terhadap *comfort* lebih tinggi dibandingkan dengan responden pria. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir SMA terhadap *comfort* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. Penilaian responden dengan usia diatas 66 tahun terhadap *comfort* lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa terhadap *comfort* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pekerjaan lainnya.

Cleanliness adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik kelima 5,632. *Cleanliness* menurut Eboli dan Mazzulla (2011) adalah kondisi fisik dari kendaraan, fasilitas, kebersihan interior dan eksterior bis, kebersihan tempat duduk, kebersihan jendela dan lain-lain. Elemen *cleanliness* dengan penilaian tertinggi adalah kebersihan interior bis PO Eka Cepat. Ketika bis akan berangkat menuju terminal Purabaya, interior bis dibersihkan terlebih dahulu, dan ketika bis tiba di garasi setelah perjalanan bis tersebut juga dibersihkan. Sedangkan penilaian terendah adalah kecukupan jumlah tempat sampah didalam bis PO Eka Cepat. Penilaian responden wanita terhadap *cleanliness* lebih tinggi dibandingkan dengan responden pria. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir SMA terhadap *cleanliness* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. Penilaian responden dengan usia diatas 66 tahun terhadap *cleanliness* lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa

terhadap *cleanliness* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pekerjaan lainnya.

Service reliability adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik keenam. *Service reliability* merupakan salah satu aspek *transit service quality* dan sangat penting bagi penumpang, Eboli dan Mazzula (2011) menyatakan bahwa, *service reliability* merupakan kemampuan untuk selalu tepat waktu dan konsisten. Elemen *service reliability* dengan penilaian tertinggi adalah kehandalan mesin bis PO Eka Cepat. Bis PO Eka Cepat sebelum berangkat selalu diperiksa terlebih dahulu dan ketika bis tiba juga selalu diperiksa. Ketika supir mengeluh dengan kondisi mesin maka langsung ditindak lanjuti oleh mekanik PO Eka Cepat. Sedangkan penilaian terendah adalah ketepatan waktu PO Eka Cepat tiba di tempat tujuan. Penilaian responden pria terhadap *service reliability* lebih tinggi dibandingkan dengan responden wanita. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir SMA terhadap *service reliability* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. Penilaian responden dengan usia 56-65 tahun terhadap *service reliability* lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa terhadap *service reliability* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pekerjaan lainnya.

Safety and security adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik ketujuh. Menurut Eboli dan Mazzulla (2011) indikasi aspek keamanan yaitu aman dari tindak kejahatan atau kecelakaan dan perasaan aman yang berasal dari faktor psikologi. Selain itu, aspek ini tidak hanya aman dari tindak kejahatan selama perjalanan atau saat bis berhenti dan aman dari kecelakaan. Tetapi juga aman dari perilaku orang lain yang mengoperasikan bis tersebut. Elemen *safety and security* dengan penilaian tertinggi adalah keterampilan pengemudi bis PO Eka Cepat dalam mengemudi. Ini terlihat dari adanya kriteria khusus dalam perekrutan supir. Selain itu ada standarisasi yang ditetapkan oleh pihak manajemen PO Eka Cepat. Sedangkan penilaian terendah adalah kecukupan pemadam kebakaran didalam bis PO Eka Cepat. Penilaian responden pria terhadap *safety and security* lebih tinggi dibandingkan responden

wanita. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir SMA terhadap *safety and security* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. Penilaian responden dengan usia 56-65 tahun terhadap *safety and security* lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta terhadap *safety and security* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pekerjaan lainnya.

Information adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terbaik kedelapan. Eboli dan Mazzulla (2011) menyatakan aspek penting lainnya yang mempengaruhi *transit service quality* adalah informasi. Penumpang harus mengerti kapan jadwal keberangkatan dan kedatangan. Elemen *information* dengan penilaian tertinggi adalah kejelasan informasi harga karcis menuju tujuan. Ini dapat terlihat adanya informasi mengenai harga karcis menuju tujuan didalam bis dan tersedia akun *twitter* yang juga terdapat informasi mengenai harga karcis menuju tujuan. Sedangkan elemen terendah adalah kejelasan informasi mengenai jam kedatangan PO Eka Cepat. Penilaian responden wanita terhadap *information* lebih tinggi dibandingkan responden pria. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir SMA terhadap *information* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. Penilaian responden dengan usia 56-65 tahun terhadap *information* lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan wiraswasta terhadap *information* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pekerjaan lainnya.

Enviromental impacts adalah dimensi *transit service quality* dengan penilaian rata-rata terendah. *Enviromental impacts* merupakan aspek yang mempunyai dampak terhadap lingkungan seperti emisi, suara, polusi, debu, dan getaran. Elemen *enviromental impacts* dengan penilaian tertinggi adalah kebisingan suara mesin bis PO Eka Cepat saat perjalanan tidak bising. Sedangkan elemen terendah adalah ketenangan bis PO Eka Cepat saat melaju selama perjalanan (getaran). Penilaian responden pria terhadap *enviromental impacts* lebih tinggi dibandingkan dengan responden wanita. Penilaian responden dengan pendidikan terakhir diploma terhadap *enviromental impacts* lebih tinggi

dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir lainnya. Penilaian responden dengan usia diatas 66 tahun terhadap *enviromental impacts* lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia lainnya. Penilaian responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan pegawai negeri terhadap *enviromental impacts* lebih tinggi dibandingkan responden dengan pekerjaan lainnya..

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Responden PO Eka Cepat sebagian besar adalah responden pria, pendidikan terakhir SMA, Berusia 18-25 tahun dan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh data bahwa *transit service quality* pada PO Eka Cepat dipersepsikan baik. Hal ini diketahui dari hasil rata-rata keseluruhan dimensi *transit service quality* sebesar 5,521. Nilai rata-rata tersebut menjelaskan bahwa *transit service quality* pada PO Eka Cepat telah dinilai baik oleh responden.

Untuk mengukur *transit service quality* digunakan sembilan dimensi, yaitu: *service availability, service reliability, comfort, cleanliness, safety and security, fare, information, customer care, dan enviromental impacts*.

Customer care adalah dimensi *transit service quality* yang dipersepsikan paling positif. Dimensi *transit service quality* dengan persepsi terendah adalah *enviromental impacts*. Hal ini menunjukkan bahwa untuk *customer care* pada PO Eka Cepat dipersepsikan positif oleh responden. Sedangkan untuk *enviromental impacts* pada PO Eka Cepat dipersepsikan paling negatif oleh responden.

Untuk responden laki-laki dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *customer care* sedangkan responden wanita dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *service availability*.

Responden dengan pendidikan terakhir SMA dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *customer care*. Responden dengan pendidikan terakhir diploma dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *comfort*. Responden dengan pendidikan terakhir sarjana dimensi yang dipersepsikan paling positif

adalah *fare*. Responden dengan pendidikan terakhir master dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *service availability*.

Responden dengan usia 18-25 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *customer care*. Responden dengan usia 26-35 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *customer care*. Responden dengan usia 36-45 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *fare*. Responden dengan usia 46-55 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *comfort*. Responden dengan usia 56-65 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *comfort, fare, dan customer care*. Responden dengan usia diatas 66 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *cleanliness*.

Responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, pegawai negeri, pekerja profesi dan pekerjaan lain-lain dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *customer care*. Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *comfort, fare, dan customer care*. Responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *service availability*.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui rata-rata terendah adalah elemen kenyamanan jarak antar kursi didalam bis PO Eka Cepat yang terdapat pada dimensi *comfort*, kecukupan jumlah tempat sampah didalam bis PO Eka Cepat yang terdapat pada dimensi *cleanliness*, dan kecukupan jumlah pemadam kebakaran didalam bis PO Eka Cepat. Sehingga dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Direkomendasikan kepada pihak manajemen PO Eka Cepat untuk memperluas jarak antar kursi dengan mengurangi jumlah kursi yang awalnya berjumlah 47 menjadi 43 seperti sebelum armada *royal travego*. Sehingga penumpang merasa nyaman.
2. Menambah jumlah tempat sampah untuk semua bis yang dimiliki oleh PO Eka Cepat dan ada tulisan di jendela untuk membuang sampah pada

tempatnyanya. Sehingga kebersihan interior bis selalu terjaga dan penumpang tidak bingung untuk membuang sampah.

3. Menambah jumlah pemadam kebakaran untuk semua bis yang dimiliki oleh PO Eka Cepat, memeriksa *expired date* agar pemadam kebakaran layak digunakan, dan meletakkan pemadam kebakaran yang mudah dilihat penumpang. Sehingga penumpang selalu merasa nyaman apabila terjadi hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Eboli, L. dan Mazzulla, G, 2011 *Performance Indicators For An Measure of Public Transport Service Qualit, Journal of Public Public Transport*, Department of Land Use Planning, University of Calabria.

Govender, J, P. dan Pan, Q, 2011 *Enhancement of Service Quality in the Intercity Bus Transport Industry. Journal of Bus Transport*, Department of Marketing, Durban University of Technology.

Kotler P, 2007 *Manajemen Pemasaran*, edisi 12, Penerbit Indeks.

Lovelock, C. Dan Wright, L.K, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Indeks.

Miro F, 2012, *Pengantar Sistem Transportasi*, Penerbit Erlangga.

Tjiptono, 1995, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, 2000, *Perspektif Manajemen Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi Yogyakarta.

Zeithaml, V.A., dan M.J Bitner 1996, *Service Marketing* Penerbit McGraw-Hill Companies, Inc.

<http://dispendukcapil.surabaya.go.id/artikel/66-mobilitas-penduduk-mengakselerasi-perkembangan-lahan-perkotaan> (diunduh Februari 2013)

<http://ekamirabus.com/index.php/profil/sejarah> (diunduh Maret 2013)

<http://id.wikipedia.org/wiki/Bus> (diunduh Februari 2013)

http://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi_darat (diunduh Februari 2013)

<http://purabayabusterminal.wordpress.com/profil/> (diunduh Maret 2013)

[http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=17
¬ab=12](http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=17¬ab=12) (diunduh Februari 2013)

<http://www.eastjava.com/tourism/surabaya/ina/bus-schedule.html> (diunduh
Maret 2013)

[http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-
pelayanan.html](http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html) (diunduh Maret 2013)