

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN KONSUMEN JASA ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI DI KOTA BANDA ACEH

Cut Mutiawati

Civil Engineering Departement, Faculty of Engineering, Syiah Kuala University,
Email: cutmutiawatits@gmail.com

Lulusi

Civil Engineering Departement, Faculty of Engineering, Syiah Kuala University,
Email: lulusi_syarii@yahoo.com

ABSTRAK

Kondisi angkutan umum yang tidak sesuai tuntutan pelayanan dan orientasi pengoperasiannya yang cenderung menjurus pada aspek finansial dibandingkan dengan aspek pelayanan masyarakat, menyebabkan angkutan umum ditinggalkan dan beralih ke kendaraan pribadi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang diberikan penyedia angkutan umum bus DAMRI pada rute Banda Aceh – Darussalam dan rute Banda Aceh-Bandara Sultan Iskandar Muda. Pengumpulan data dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner kepada pengguna angkutan umum bus DAMRI pada kedua rute tersebut. Kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan nilai rerata (*mean*) masing-masing skor variabel yang diperoleh dari responden. Penilaian dilakukan dalam 5 skala pengukuran dari 1(sangat tidak baik), 2(tidak baik), 3(kurang baik), 4(baik) dan 5(sangat baik). Hasilnya diperoleh kualitas pelayanan angkutan DAMRI rute Banda Aceh menuju Darussalam termasuk kategori "kurang baik" pada variabel aksesibilitas dengan *mean* jawaban responden sebesar 3,0. Pada variabel keamanan dan kenyamanan diperoleh *mean* jawaban responden masing-masing 3,8 dan 3,6 termasuk kategori kualitas pelayanan "baik". Pada rute Banda Aceh menuju Bandara kualitas pelayanan termasuk kategori "sangat baik" pada variabel keamanan dengan *mean* 4,3, sedangkan pada variabel aksesibilitas dan kenyamanan termasuk kategori "baik" dengan *mean* masing-masing 3,7 dan 4,1. Hasil korelasi menunjukkan kualitas pelayanan, kepemilikan kendaraan dan biaya transportasi terhadap jumlah permintaan jasa angkutan DAMRI memiliki hubungan positif namun tingkat hubungannya "sangat rendah" untuk rute menuju Darussalam dan hubungan "sedang" dan "kuat" untuk rute menuju bandara.

Kata Kunci: tingkat pelayanan, bus DAMRI

ABSTRACT

Public transport condition that not appropriate to service demands and the orientation of operation which tends to lead to the financial aspect compared with the public service aspect, that caused public transport abandoned and switched to private vehicles. Therefore, this research aimed to analyze level of service that given to route Banda Aceh – Darussalam and route Banda Aceh-Sultan Iskandar Muda Airport of DAMRI public transport. Collecting data was done by distributing questionnaire to users of DAMRI public transport to both routes. Service quality is analyzed based on mean value each variable score obtained from respondents' answer. Valuation was done in 5 scale of measurement from 1 (not very good), 2 (not good), 3 (poorly), 4 (good) and 5 (very good). The results indicate that the service quality of route Banda Aceh – Darussalam is "poorly" in accesibility variable with mean respondent answer 3.0. In the safety and comfort of variables, the mean of respondents answer respectively 3.8 and 3.6 including category of service quality "good". On route Banda Aceh-Sultan Iskanda Muda Airport, service quality in "very good" in the safety variable, the mean of respondents answer 4.3, meanwhile in the accesibility and comfort variables are in "good" category, mean of respondents answer respectively 3.7 and 4.1. The correlation results indicate that service quality, vehicle ownership and transportation cost to the users demand of DAMRI bus have positive relationship eventhough it is "very low" for route Banda Aceh-Darussalam and for route to the airport is "strong".

Keywords: service quality, DAMRI bus

PEND

Angkul
dari sa
umum
beralih
ekonor
keterba
angkut
moda l
cender

Masyai
(barga
sepihal
atas m
umum.

Bebera

1. B:
K:
2. V:
ar

Tujuan

1. Me
jas
2. Me
kor

Lokasi

Sultan
terkait
dengan

TINJAL

Penge

Angkuta
tempat
dikehen
dilakuka
Penumpang
sistem s
(bus, mi

PENDAHULUAN

Angkutan umum adalah salah satu alat transportasi yang berfungsi untuk memindahkan orang/barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Sebagai salah satu alternatif moda transportasi, kondisi angkutan umum yang tidak sesuai tuntutan pelayanan menyebabkan angkutan umum tersebut ditinggalkan dan beralih ke kendaraan pribadi. Walaupun ada yang menggunakannya, hanyalah kelompok masyarakat ekonomi lemah yang terpaksa karena tidak punya pilihan lain. Fenomena ini diikuti dengan keterbatasan dana pemerintah dalam penyediaan sistem angkutan umum, tidak adanya perencanaan angkutan umum yang komprehensif yang berakibat tidak adanya koordinasi antara satu moda dengan moda lainnya dan dari satu rute dengan rute lainnya serta orientasi pengoperasian angkutan umum yang cenderung lebih menurus pada aspek finansial dibandingkan dengan aspek pelayanan masyarakat.

Masyarakat/konsumen pemakai jasa angkutan umum adalah masyarakat yang tidak memiliki kekuatan (*bargaining power*) untuk memperoleh layanan sesuai kebutuhannya. Penetapan harga atau tarif secara sepihak dapat membawa ekonomi ke arah kesejahteraan yang lebih rendah. Berdasarkan hal tersebut di atas maka penting dilakukan suatu kajian tentang kualitas pelayanan yang diberikan penyedia angkutan umum.

Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan angkutan umum bus DAMRI terhadap pengguna jasa (konsumen) di Kota Banda Aceh.
2. Variabel-variabel kualitas pelayanan apa saja yang mempengaruhi permintaan konsumen terhadap angkutan umum tersebut di Kota Banda Aceh..

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan kajian tentang kondisi kualitas layanan angkutan umum bus DAMRI terhadap pengguna jasa (konsumen).
2. Melakukan identifikasi variabel-variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi permintaan konsumen terhadap angkutan umum tersebut di Kota Banda Aceh.

Lokasi penelitian hanya pada 2 rute yaitu rute Banda Aceh-Darussalam dan rute Banda Aceh-Bandara Sultan Iskandar Muda. Hasilnya diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak terkait sehingga tingkat pelayanan yang diberikan pemberi layanan/operator DAMRI dapat sesuai dengan harapan konsumen dimasa yang akan datang.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. Angkutan Umum Penumpang bersifat

massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya per penumpang dapat ditekan serendah mungkin. Oleh karena merupakan angkutan massal, perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di terminal dan atau tempat perhentian. Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud. Angkutan umum massal atau masstransit memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. (Warpani, 1990)

Mutu Layanan (*Service Quality*)

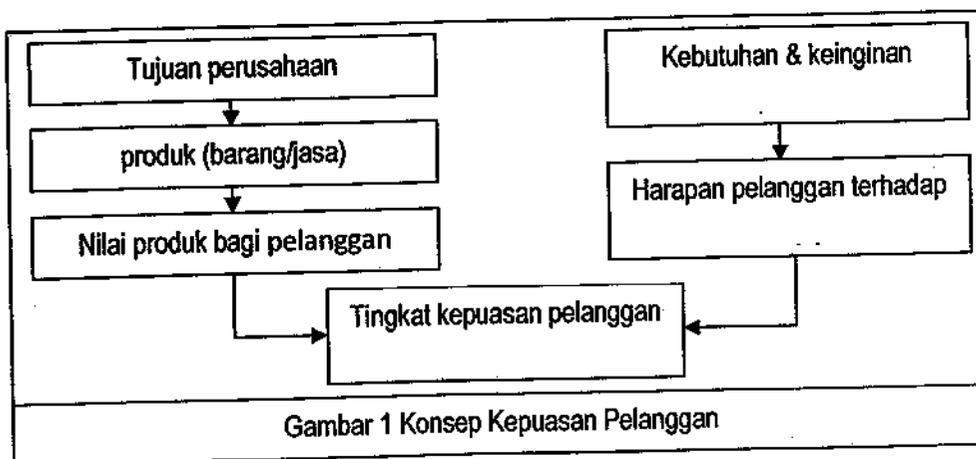
Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa (Kotler, 2000) yaitu:

1. *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
2. *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
4. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.
5. *Tanribles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.

Teori Tingkah Laku Konsumen dan Kepuasan Konsumen

Dua hal mendasar yang mempengaruhi perilaku kebutuhan konsumen yaitu motivasi dan motif. Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan konsumen agar mampu mencapai tujuan motifnya. Sedangkan motif adalah suatu dorongan kebutuhan dalam diri konsumen yang perlu dipenuhi agar konsumen tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterimanya dan diharapkan. Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar 1 (Kotler, 2000).



Teori

Teori
(2002)

a. Kc

Ta

ak

b. Pr

Ta

me

c. Pe

Ta

Peneta

layana

memp

a. el

b. st

c. pe

d. pc

e. sa

f. da

g. su

h. ko

Validita

Uji valid

pengum

kuisione

adalah c

dengan

product

Dimana:

Pada um

skor kura

Teori Harga Jasa (Tarif)

Teori diartikan berbeda-beda tergantung dari sudut pandang pelaku pasar yang berkepentingan (Okyar, 2002) yaitu:

a. Konsumen

Tarif adalah harga/nilai (uang, energi/tenaga, waktu, mental, dll) yang harus dikorbankan sebagai akibat dari pemakaian produk/jasa layanan.

b. Produsen

Tarif adalah biaya produksi dan berbagai biaya pengorbanan lainnya yang ditimbulkan dalam memproduksi konsumsi/jasa layanan

c. Pemerintah

Tarif adalah pihak yang mempertemukan kepentingan konsumen dan produsen

Penetapan tarif oleh konsumen memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas oleh produsen/jasa layanan dan memberikan indikasi tingkat kualitas jasa yang akan diterima konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi penetapan tarif adalah :

- a. elastisitas permintaan,
- b. struktur biaya,
- c. persaingan,
- d. positioning dari jasa yang ditawarkan,
- e. sasaran yang ingin dicapai perusahaan,
- f. daur hidup jasa,
- g. sumber daya yang diperlukan,
- h. kondisi ekonomi.

Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas dari kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang diteliti. Cara yang dilakukan adalah dengan analisis item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk satu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Sugiyono, 2004):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana: r = koefisien korelasi
 X = nilai setiap pertanyaan
 Y = nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel
 n = jumlah responden

Pada umumnya syarat minimum koefisien korelasi adalah $\geq 0,3$. Jadi jika korelasi antara butir dengan skor kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2004).

Reliabilitas menunjukkan kepercayaan suatu alat ukur, yaitu sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya. Reliabilitas (kehandalan) mengandung pengertian pokok sebagai berikut:

- Gejala atau unsur-unsur di dalam gejala yang diungkapkan pada pengukuran pertama ternyata sama/tidak berubah (tetap bertalian) pada pengukuran kedua dan seterusnya, jika pengukuran dilakukan dengan menggunakan instrumen yang sama.
- Hasil pengukuran sebagai data penelitian yang kedua dan seterusnya bersifat ekuivalen (memiliki variasi yang sama) dengan hasil pengukuran sebelumnya, jika pengukuran dilakukan dengan menggunakan instrumen yang sama.

Guna menguji validitas kuesioner digunakan teknik reliabilitas belah dua (*split half reliability*) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Statistik uji: } \alpha = 2 \left[1 - \frac{S_1^2 + S_2^2}{S_x^2} \right]$$

- Dimana: α = nilai validitas
 S_1^2 = Varian skor belahan 1
 S_2^2 = Varian skor belahan 2
 S_x^2 = Varian skor tes

Dalam hal ini nilai *alpha* berkisar antara 0 sampai 1 dimana semakin tinggi reliabilitas alat ukur maka nilai *alpha* akan semakin mendekati 1.

METODOLOGI

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna angkutan umum bus DAMRI pada rute yaitu Rute B. Aceh - Darussalam (A) dan rute Banda Aceh-Bandara Sultan Iskandar Muda (B). Jumlah sampel sebanyak 82 (rute A) minimum 72 sampel dan 15 (rute B) minimum 14 sampel. Perhitungan jumlah sampel minimum menggunakan rumus (Simamora, 2004) sebagai berikut:

- Rute Banda Aceh-Darussalam

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{252}{1+(252 \times (0,1 \times 0,1))} = 72 \text{ responden}$$

- Rute Banda Aceh-Bandara Sultan Iskandar Muda

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{15}{1+(15 \times (0,1 \times 0,1))} = 14 \text{ responden}$$

- Dimana: n = jumlah sampel; N = Ukuran populasi
 e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolerir pada penelitian ini $e = 10\%$

Pengumpulan data untuk mendapatkan tingkat kualitas pelayanan Bus DAMRI diperoleh dengan menggunakan kuisisioner dan melakukan wawancara terhadap responden pada rute Banda Aceh menuju Darussalam dan Banda Aceh menuju Bandara Sultan Iskandar Muda.

Variabel yang digunakan untuk menganalisis dan menguji serta mengidentifikasi fenomena yang ada yaitu Variabel yang menjelaskan persepsi konsumen terhadap pelayanan adalah:

Uji Va

Uji vali
diukur.
dengar
Uji reli:
kesalat

Pengo

Data ya
berikut:

- Ana
dilak
nom
baik,
kuali

- Unti
DAA
Unti
varia

- a. Kemudahan (Aksesibilitas), secara garis besarnya terdiri dari:
 - Kemudahan mendapatkan angkutan bus (a1)
 - Efektivitas rute atau trayek dan ke tempat tujuan (a2)
 - Ketepatan waktu (a3)
- b. Keamanan dan keselamatan konsumen (penumpang), secara garis besarnya terdiri dari:
 - Tingkat kriminalitas (b1)
 - Kelengkapan angkutan menyangkut keselamatan (b2)
 - Awak bus memiliki keahlian & keterampilan dalam mengoperasikan bus DAMRI (b3)
- c. Kenyamanan dalam perjalanan, secara garis besarnya terdiri dari
 - Kapasitas muat (c1)
 - Kebersihan (c2)
 - Fasilitas penunjang (c3)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas mengukur sejauh mana suatu alat ukur seperti koesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung koreksi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik koreksi "Product Moment" seperti persamaan 1. Uji reliabilitas mengukur sejauh mana hasil alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk terhindar dari kesalahan uji reliabilitas dapat dihitung dengan menggunakan persamaan 2.

Pengolahan dan Analisis Data

Data yang di dapat selanjutnya diolah dengan perhitungan yang dilakukan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Analisis statistik deskriptif (*mean*), yaitu guna mengetahui tingkat kualitas pelayanan bus DAMRI, dilakukan dengan cara mengkonversi skor mentah (dari kuesioner) menjadi skor standar dengan norma relatif skala lima yaitu 1(sangat tidak baik), 2(tidak baik), 3(kurang baik), 4(baik) dan 5(sangat baik). Nilai rerata (*mean*) masing-masing skor variabel kemudian diinterpretasi untuk menilai tingkat kualitas pelayanan bus DAMRI seperti ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Kriteria Interpretasi Skor Mean

No	Rentangan Mean	Skor Kualifikasi
1	$4,20 < X \leq 5,00$	Sangat Baik
2	$3,40 < X \leq 4,20$	Baik
3	$2,60 < X \leq 3,40$	Kurang Baik
4	$1,80 < X \leq 2,60$	Tidak Baik
5	$1 < X \leq 1,80$	Sangat tidak baik

Sumber: Simamora (2004:131)

2. Untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi permintaan konsumen terhadap bus DAMRI di Kota Banda Aceh dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan persamaan 5. Untuk dapat interpretasi terhadap kuatnya pengaruh tingkat kualitas pelayanan bus DAMRI dengan variabel tersebut, digunakan pedoman seperti tabel 2.

$$Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + \dots + b_n \cdot x_n$$

Keterangan:

Y = permintaan konsumen terhadap bus DAMRI

a = harga Y bila X = 0 (konstanta)

b = angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan

x_1 = kualitas pelayanan

x_2 = kepemilikan kendaraan

x_3 = biaya/ongkos

Tabel 2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	$0,000 < X \leq 0,20$	Sangat rendah
2	$0,20 < X \leq 0,40$	Rendah
3	$0,40 < X \leq 0,60$	Sedang
4	$0,60 < X \leq 0,80$	Kuat
5	$0,80 < X \leq 1,00$	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2003:183)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disiapkan telah dapat mengukur variabel yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi masing-masing pertanyaan dengan skor totalnya. Pertanyaan/pernyataan dikatakan valid jika harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ dan pertanyaan/pernyataan dikatakan tidak valid jika harga $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$.

Hasil uji validitas untuk rute Banda Aceh-Darussalam menunjukkan semua pertanyaan/pernyataan valid, sedangkan untuk rute Banda Aceh-Bandara Sultan Iskandar Muda mayoritas valid, hanya pada variabel kemudahan-b yang tidak valid. Adapun ringkasan uji validitas kuisisioner untuk kedua rute masing-masing dapat dilihat pada Tabel 3 dan 4.

Tabel 3 Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Pelayanan Rute B. Aceh-Darussalam

Tingkat Pelayanan	$r(xy)$	$r(tabel)$	Kesimpulan
Kemudahan-a1	0,583	0,2172	Valid
Kemudahan-a2	0,538	0,2172	Valid
Kemudahan-a3	0,675	0,2172	Valid
Keamanan-b1	0,401	0,2172	Valid
Keamanan-b2	0,660	0,2172	Valid
Keamanan-b3	0,593	0,2172	Valid
Kenyamanan-c1	0,506	0,2172	Valid
Kenyamanan-c2	0,756	0,2172	Valid
Kenyamanan-c3	0,630	0,2172	Valid

Tabel 4:

Tingka
Kemuc
Kemuc
Kemuc
Keama
Keama
Kenyar
Kenyar
Kenyar

Penguj

Selain (c
Pertanya
valid jika
angket 1
variabel
pada Ta

Tabel 5:

Tingkat
Kemud:
Kemud:
Kemud:
Keama:
Keama:
Keama:
Kenyar
Kenyar
Kenyar

Tabel 6:

Tingkat
Kemuda
Kemuda
Kemuda
Keamar
Keamar
Keamar
Kenyam
Kenyam
Kenyam

Tabel 4 Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Pelayanan Rute B. Aceh-Bandara SIM

Tingkat Pelayanan	r(xy)	r(tabel)	Kesimpulan
Kemudahan-a1	0,865	0,514	Valid
Kemudahan-a2	0,405	0,514	Tidak Valid
Kemudahan-a3	0,736	0,514	Valid
Keamanan-b1	0,735	0,514	Valid
Keamanan-b2	0,620	0,514	Valid
Keamanan-b3	0,943	0,514	Valid
Kenyamanan-c1	0,838	0,514	Valid
Kenyamanan-c2	0,902	0,514	Valid
Kenyamanan-c3	0,813	0,514	Valid

Pengujian Reliabilitas

Selain dilakukan uji validitas, instrumen penelitian yang berupa angket juga diuji reliabilitasnya. Pertanyaan/pernyataan dikatakan valid jika harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan Pertanyaan/pernyataan dikatakan tidak valid jika harga $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$. Hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa angket tingkat pelayanan sudah layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian karena semua variabelnya reliabel/valid. Adapun ringkasan uji reliabilitas angket untuk masing-masing rute dapat dilihat pada Tabel 5 dan 6.

Tabel 5 Uji Reliabilitas Angket Tingkat Pelayanan Rute Banda Aceh-Darussalam

Tingkat Pelayanan	r(xy)	r(tabel)	Kesimpulan
Kemudahan-a1	0,511	0,2172	Valid
Kemudahan-a2	0,461	0,2172	Valid
Kemudahan-a3	0,610	0,2172	Valid
Keamanan-b1	0,346	0,2172	Valid
Keamanan-b2	0,594	0,2172	Valid
Keamanan-b3	0,536	0,2172	Valid
Kenyamanan-c1	0,445	0,2172	Valid
Kenyamanan-c2	0,712	0,2172	Valid
Kenyamanan-c3	0,563	0,2172	Valid

Tabel 6 Uji Reliabilitas Angket Tingkat Pelayanan Rute Banda Aceh- Bandara SIM

Tingkat Pelayanan	r(xy)	r(tabel)	Kesimpulan
Kemudahan-a1	0,738	0,514	Valid
Kemudahan-a2	0,773	0,514	Valid
Kemudahan-a3	0,753	0,514	Valid
Keamanan-b1	0,769	0,514	Valid
Keamanan-b2	0,761	0,514	Valid
Keamanan-b3	0,757	0,514	Valid
Kenyamanan-c1	0,746	0,514	Valid
Kenyamanan-c2	0,739	0,514	Valid
Kenyamanan-c3	0,742	0,514	Valid

Tingkat Pelayanan Angkutan DAMRI

Berdasarkan hasil pengolahan data, gambaran *mean* dan peringkat dari masing-masing variabel tingkat pelayanan Angkutan DAMRI dilihat pada Tabel 7. Nilai rata-rata/*mean* tingkat pelayanan angkutan DAMRI dari segi "keamanan" dan "kenyamanan" sebesar termasuk kategori "Baik" dengan frekuensi jawaban responden dominan 4 (setuju) bahwa kenyamanan dan keamanan DAMRI sudah baik. Sedangkan dari segi "kemudahan (kemudahan mendapatkan DAMRI, efektifitas rute ke tujuan dan ketepatan waktu" termasuk kategori "kurang baik" karena nilai *mean*/nilai rata-rata jawaban responden anantara $2,6 < \text{mean} \leq 3,4$.

Tabel 7 Tingkat pelayanan Angkutan DAMRI Rute Menuju Darussalam

Variabel	Mean	Peringkat	Kualifikasi
Aksesibilitas (a)	3,0		Kurang Baik
1. Kemudahan mendapatkan DAMRI	2,9	9	Kurang Baik
2. Efektifitas rute/trayek ketempat tujuan	3,1	7	Kurang Baik
3. Ketepatan waktu	2,9	8	Kurang Baik
Keamanan (b)	3,8		Baik
1. Tingkat kriminal	4,2	1	Baik
2. Kelengkapan alat keselamatan	3,2	6	Kurang Baik
3. Keahlian awak DAMRI mengoperasikan DAMRI	4,0	3	Baik
Kenyamanan (c)	3,6		Baik
1. Kapasitas DAMRI	4,0	2	Baik
2. Kebersihan	3,5	4	Baik
3. Fasilitas pendukung	3,3	5	Kurang Baik

Tabel 8 Tingkat pelayanan Angkutan DAMRI Rute Menuju Bandara SIM

Variabel	Mean	Peringkat	Kualifikasi
Aksesibilitas (a)	3,7		Baik
1. Kemudahan mendapatkan DAMRI	3,7	8	Baik
2. Efektifitas rute/trayek ketempat tujuan	3,5	9	Baik
3. Ketepatan waktu	3,7	7	Baik
Keamanan (b)	4,3		Sangat Baik
1. Tingkat kriminal	4,7	1	Sangat Baik
2. Kelengkapan alat keselamatan	3,9	6	Baik
3. Keahlian awak DAMRI mengoperasikan DAMRI	4,4	2	Sangat Baik
Kenyamanan (c)	4,1		Baik
1. Kapasitas DAMRI	4,3	3	Sangat Baik
2. Kebersihan	4,1	4	Baik
3. Fasilitas pendukung	3,9	5	Baik

Hub
Peri

Pada
kemu
angk
munc
capri
meng
varial
menu
DAMI
keper
angku
keper
meny
kenda
kontri
menuj

Tabel
Permit

Variabel
1. Ku
2. Ku
3. Ku
4. Ke
5. Bia

Tabel 11
Permit

Variabel
1. Ku
2. Ku
3. Ku
4. Ke
5. Bia

KESIMI

Berdasa
1. Nik
kat
dar

Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepemilikan Kendaraan dan BiayaTransportasi Terhadap Permintaan Jasa Angkutan DAMRI

Pada rute menuju Darussalam, hasil korelasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan variabel kemudahan/aksesibilitas angkutan DAMRI tidak terdapat hubungan sama sekali. Tingkat permintaan angkutan DAMRI tidak ditentukan oleh variabel kemudahan/aksesibilitas. Kualitas pelayanan Hal ini mungkin saja terjadi karena pengguna DAMRI sebagian besar yaitu 71% termasuk golongan *captive*/tidak mempunyai pilihan/tidak memiliki kendaraan pribadi. Variabel biaya transportasi menghasilkan nilai korelasi negatif sebesar -0,134. Hubungan tersebut memiliki arti bahwa peningkatan variabel biaya transportasi menyebabkan jumlah permintaan (frekuensi) terhadap angkutan DAMRI menurun. Biaya transportasi berkontribusi 1,8% terhadap turunnya permintaan terhadap angkutan DAMRI. Sedangkan kualitas pelayanan pada variabel keamanan dan kenyamanan serta variabel kepemilikan kendaraan pribadi memiliki hubungan positif. Hal ini berarti jumlah permintaan terhadap angkutan DAMRI akan meningkat bila variabel tingkat keamanan dan kenyamanan serta jumlah kepemilikan kendaraan pribadi meningkat. Peningkatan variabel tingkat keamanan dan kenyamanan menyebabkan tingginya permintaan adalah realistis, namun untuk variabel tingginya kepemilikan kendaraan menyebabkan tingginya jumlah permintaan angkutan DAMRI tidak realistis walaupun tingkat kontribusinya sangat rendah hanya 0,3%. Hasil pada rute ini dapat dilihat pada Tabel 9, sedangkan rute menuju Bandara ditunjukkan pada Tabel 10.

Tabel 9 Nilai Korelasi Kualitas Pelayanan, Kepemilikan Kendaraan dan BiayaTransportasi Terhadap Permintaan Angkutan DAMRI (Rute Menuju Darussalam)

Variabel	R	R ²	Kualifikasi
1. Kualitas Pelayanan (Kemudahan)	0,000	0,000000	Tidak ada korelasi
2. Kualitas Pelayanan (Keamanan)	0,022	0,000048	Sangat Rendah
3. Kualitas Pelayanan (Kenyamanan)	0,025	0,000063	Sangat Rendah
4. Kepemilikan Kendaraan	0,057	0,003249	Sangat Rendah
5. Biaya Transportasi	-0,134	-0,017956	Sangat Rendah

Tabel10 Nilai Korelasi Kualitas Pelayanan, Kepemilikan Kendaraan dan BiayaTransportasi Terhadap Permintaan Angkutan DAMRI (Rute Menuju Bandara)

Variabel	R	R ²	Kualifikasi
1. Kualitas Pelayanan (Kemudahan)	0,674	0,454	Kuat
2. Kualitas Pelayanan (Keamanan)	0,574	0,329	Sedang
3. Kualitas Pelayanan (Kenyamanan)	0,505	0,255	Sedang
4. Kepemilikan Kendaraan	-0,673	-0,453	Kuat (negatif)
5. Biaya Transportasi	-0,479	-0,229	Sedang (negatif)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata/*mean* tingkat pelayanan angkutan DAMRI rute menuju Darussalam termasuk kategori "kurang baik dan baik". Sedangkan rute menuju Bandara termasuk kategori "kurang baik dan baik".

2. Hasil korelasi menunjukkan kualitas pelayanan, kepemilikan kendaraan dan biaya transportasi terhadap permintaan jasa angkutan DAMRI memiliki hubungan "sangat rendah" pada rute menuju Darussalam dan hubungan "sedang" dan "kuat" untuk rute menuju bandara.

Ucapan Terima Kasih

Penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Lembaga Pusat Penelitian Universitas Syiah Kuala yang telah membiayai penelitian ini. Selain itu penghargaan dan terima kasih juga disampaikan kepada para responden dan mahasiswa (Liza dan kawan-kawan) atas bantuannya selama pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaheka, S. G. M., 2001, *Studi Kemampuan-Kemauan Membayar (Ability-Willingness to Pay) Konsumen Jasa Angkutan Umum Bus DAMRI-PATAS AC di Kota Surabaya*, Tesis, Manajemen dan Rekayasa Transportasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Kotler, P., (2000), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, B., (2002): *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung
- Tamin, O.Z, (2000), *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Bandung: Institut Teknologi Bandung
- Warpani, S., (1990), *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung: Institut Teknologi Bandung

ABS
Gem
bisa
acak
dan
arah
dilak
anal
portal
detik
diperc
dan 6
meng
8.36%
displac
strukt

Kata K

ABST

The ea
magnit
of rand
load ea
against
soil. Th
of push
periods
is 0.40
pushove
variation
axis As
8.36%,
respectiv
Expense

Keywor