

ABSTRAK

Pada saat ini persaingan antar perusahaan bus semakin meningkat. Untuk memenangkan persaingan, maka perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga perusahaan dapat mempertahankan konsumen yang ada. PO. Bengkulu Kito adalah perusahaan bus yang sedang menghadapi permasalahan yaitu penurunan jumlah penumpang dan adanya konsumen yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa angkutan bus ini berasal dari berbagai golongan, sehingga karakteristiknya pun berbeda-beda. Agar dapat melayani semua konsumen pengguna jasa angkutan bus, maka perlu diketahui karakteristik dari masing-masing segmen. Agar dapat memuaskan konsumen dan memenuhi keinginan konsumen maka perusahaan ingin menambah jenis angkutan.

Pada penelitian ini data diambil dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner 1 disebarakan kepada penumpang bus jurusan Bandung-Jakarta-Bengkulu dan sebaliknya serta jurusan Sumatera, sedangkan kuesioner 2 disebarakan kepada penumpang bus PO. Bengkulu Kito. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling purposive*. Kuesioner yang telah dibuat dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, dimana kuesioner 1 dilakukan pengujian validitas kontruksi dan validitas eksternal serta reliabilitas, sedangkan kuesioner 2 dilakukan uji validitas eksternal dan reliabilitas. Uji validitas eksternal dan reliabilitas ini menggunakan *software SPSS 10.0*. Data mentah yang diperoleh melalui kuesioner yang isinya terdiri dari 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process*) diolah dengan menggunakan metode analisis faktor, analisis *cluster* dan *descriptif crosstab* serta dengan menggunakan nilai rata-rata, sehingga dapat diketahui kepuasan dari konsumen. Dengan adanya pengguna jasa angkutan bus yang berasal dari berbagai golongan maka perlu juga untuk mengetahui karakteristik dari konsumen tersebut.

Dari pengolahan dan analisis data maka 42 variabel yang diperoleh melalui wawancara dan observasi oleh analisis faktor, diperoleh 12 faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa angkutan bus. Dan berdasarkan analisis cluster maka perusahaan membagi jasa berdasarkan kelas-kelas yaitu super eksekutif, eksekutif, ekonomi. Dari 27 variabel yang diperoleh terdapat 7 variabel yang belum dimiliki oleh perusahaan yaitu tidak adanya bus pengganti jika terjadi halangan, penumpang tidak diantar sampai di tempat, perusahaan tidak memberi potongan harga khusus pada pelanggan tertentu, perusahaan tidak memberikan potongan harga yang relatif kecil jika terjadi pembatalan, perusahaan tidak melakukan promosi melalui buku telepon (*yellow pages*), pengemudi menaikkan penumpang ditengah jalan, pengemudi kurang berpengalaman. Untuk kepuasan konsumen ada 2 faktor yang tidak memuaskan yaitu ketepatan waktu perusahaan dan pendukung proses pelayanan. Dan berdasarkan rata-rata maka bus datang tepat waktu meruapkan faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa angkutan bus. Oleh karena itu perusahaan harus memprioritaskan faktor yang tidak memuaskan untuk diperbaiki pelayanannya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3. Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4. Perumusan Masalah.....	1-3
1.5. Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6. Sistematika Penelitian.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Pemasaran.....	2-1
2.2. Definisi Jasa.....	2-3
2.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	2-4
2.3.1. <i>Product</i>	2-5
2.3.2. <i>Price</i> (Harga).....	2-6
2.3.3. <i>Place</i> (Tempat).....	2-7
2.3.4. <i>Promotion</i>	2-7
2.3.5. <i>People</i>	2-7
2.3.6. <i>Physical EvidenceI</i>	2-8
2.3.7. <i>Process</i>	2-8
2.4. Segmentasi Pasar.....	2-9
2.5. Kualitas Jasa.....	2-11
2.5.1. Kepuasan Konsumen.....	2-12
2.5.2. Manfaat Pengukuran Kepuasan.....	2-12
2.5.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	2-13

2.5.4. Teknik Mengukur Kepuasan.....	2-14
2.6. Teknik Pengumpulan Data.....	2-15
2.6.1. <i>Interview</i> (Wawancara).....	2-16
2.6.2. Kuesioner.....	2-16
2.6.3. Observasi.....	2-17
2.7. Skala Pengukuran.....	2-18
2.8. Populasi Dan Sampel.....	2-19
2.8.1. Populasi.....	2-19
2.8.2. Sampel.....	2-19
2.8.3. Teknik Sampling.....	2-19
2.8.3.1. <i>Probability Sampling</i>	2-19
2.8.3.1.1. <i>Simple Random Sampling</i>	2-20
2.8.3.1.2. <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i>	2-20
2.8.3.1.3. <i>Disproportionate Stratified Random Sampling</i>	2-20
2.8.3.1.4. <i>Cluster Sampling</i> (Area Sampling).....	2-20
2.8.3.2. <i>Nonprobability Sampling</i>	2-20
2.8.3.2.1. Sampling Sistematis.....	2-20
2.8.3.2.2. Sampling Kuota.....	2-20
2.8.3.2.3. Sampling Aksidental.....	2-20
2.8.3.2.4. <i>Sampling Purposive</i>	2-21
2.8.3.2.5. Sampling Jenuh.....	2-21
2.8.3.2.6. Snowball Sampling.....	2-21
2.9. Validitas Dan Reliabilitas.....	2-21
2.9.1. Pengujian Validitas.....	2-21
2.9.2. Pengujian Reliabilitas.....	2-22
2.10. Analisis Faktor.....	2-22
2.10.1. Proses Pengolahan Analisis Faktor.....	2-24
2.11. Analisis Cluster.....	2-29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Studi Pendahuluan.....	3-4
3.2. Latar Belakang Masalah.....	3-4

3.3. Identifikasi Masalah.....	3-4
3.4. Pembatasan Masalah.....	3-5
3.5. Perumusan Masalah.....	3-5
3.6. Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-6
3.7. Studi Literatur.....	3-6
3.8. Penentuan Variabel Penelitian.....	3-6
3.9. Pembuatan Kuesioner 1.....	3-8
3.10 Validasi konstruksi.....	3-9
3.11. Penentuan Sampel Penelitian 1.....	3-9
3.11.1. Ukuran Sampel.....	3-9
3.11.2. Metode Sampling.....	3-10
3.12. Pengumpulan Data 1.....	3-10
3.13. Uji Validitas.....	3-10
3.14. Uji Reliabilitas.....	3-11
3.15. Pengolahan Data 1.....	3-11
3.15.1. Analisis Faktor.....	3-11
3.16. Pembuatan Kuesioner 2.....	3-12
3.17. Penentuan Sampel Penelitian 2.....	3-13
3.17.1. Ukuran Sampel.....	3-13
3.17.2. Metode Sampling.....	3-13
3.18. Pengumpulan Data 2.....	3-14
3.19. Uji Validitas Kuesioner 2.....	3-14
3.20. Uji Reliabilitas.....	3-14
3.21. Pengolahan Data 2.....	3-15
3.21.1. Analisis <i>Cluster</i>	3-15
3.21.2. <i>Descriptive Statistics-Crosstabs</i>	3-15
3.22. Analisis Data.....	3-15
3.23. Kesimpulan Dan Saran.....	3-15
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.2. Struktur Organisasi.....	4-2

4.3. Pengumpulan Data Awal.....	4-4
4.4. Pengumpulan Data Kuesioner 1.....	4-6
4.4.1. Teknik Sampel.....	4-6
4.4.2. Skala Pengukuran.....	4-6
4.4.3. Ukuran Sampel.....	4-7
4.4.4. Penyebaran Kuesioner 1.....	4-8
4.5. Pengumpulan Data Kuesioner 2.....	4-8
4.5.1. Teknik Sampel.....	4-8
4.5.2. Skala Pengukuran.....	4-8
4.5.3. Ukuran Sampel.....	4-9
4.5.4. Penyebaran Kuesioner 2.....	4-9
4.6. Profil Konsumen.....	4-10
4.6.1. Responden Kuesioner Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	4-10
Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus	
4.6.2. Responden Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	4-11
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Data.....	5-1
5.1.1. Pengujian Validitas Kuesioner 1.....	5-1
5.1.2. Pengujian Reliabilitas Kuesioner 1.....	5-3
5.2. Analisis Faktor.....	5-4
5.3. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner 2.....	5-9
5.3.1. Pengujian Validitas Kuesioner 2.....	5-9
5.3.2. Pengujian Reliabilitas Kuesioner 2.....	5-10
5.4. Analisis <i>Cluster</i>	5-11
5.5. <i>Deskriptive Statistic-Crosstab</i>	5-14
5.6. Analisis Kepuasan Konsumen.....	5-17
5.6.1. Koefisien keragaman.....	5-18
5.7. Analisis Validitas Dan Reliabilitas.....	5-20
5.8. Analisis Hasil Pengolahan Analisis Faktor.....	5-21
5.8.1. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen.....	5-22
Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus	

5.9. Analisis Karakteristik Dan Segmen Yang Terbentuk.....	5-24
5.10. Analisis Profil Konsumen.....	5-27
5.11 Analisis Kepuasan Konsumen PO. Bengkulu Kito.....	5-30
5.12. Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Konsumen.....	5-31
Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus	
Dan Kepuasan KonsumenPO. Bengkulu Kito	
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	6-1
6.1.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam.....	6-1
Menggunakan Jasa Angkutan Bus	
6.1.2. Karakteristik Dan Komposisi Yang Terbentuk.....	6-3
6.1.3. Profil Konsumen.....	6-5
6.1.4. Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Angkutan Bus.....	6-5
PO. Bengkulu Kito	
6.2. Saran.....	6-6
6.2.1. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	6-6
6.2.2. Saran Untuk Perusahaan.....	6-6
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Perkembangan Konsep-Konsep Pemasaran	2-3
2.2	Kategori Ukuran KMO	2-24
3.1	Variabel Penelitian	3-7
3.1.	Variabel Penelitian (Lanjutan)	3-8
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	4-10
4.2	Data Responden Berdasarkan Usia	4-10
4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	4-10
4.4	Data Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	4-11
4.5	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	4-11
4.6	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	4-12
4.7	Data Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	4-12
5.1.	Rekapitulasi Uji Validitas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus	5-1
5.1	Rekapitulasi Uji Validitas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus (Lanjutan)	5-1
5.2	Rekapitulasi Uji Reliabilitas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus	5-4
5.3	Rekapitulasi <i>Communalities</i>	5-6
5.4	Rekapitulasi <i>Total Variance Explained</i>	5-7
5.5	Rekapitulasi <i>Rotated Component Matrix</i>	5-8
5.6	Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Konsumen	5-9
5.7	Rekapitulasi Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	5-11
5.8	Rekapitulasi Anova	5-12
5.9	Rekapitulasi <i>Final Cluster Centers</i>	5-13

Tabel	Judul	Halaman
5.10	Rekapitulasi Perhitungan Jumlah Responden Tiap Cluster	5-14
5.11	Rekapitulasi Deskriptive Statistics-Crosstabs Berdasarkan Jenis Kelamin	5-15
5.12	Rekapitulasi Deskriptive Statistics-Crosstabs Berdasarkan Usia	5-15
5.13	Rekapitulasi Deskriptive Statistics-Crosstabs Berdasarkan Pekerjaan	5-16
5.14	Rekapitulasi Deskriptive Statistics-Crosstabs Berdasarkan Pendapatan	5-16
5.15	Rekapitulasi Statistik Deskriptif Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus	5-17
5.16	Rekapitulasi Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	5-18
5.17	Keragaman Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus	5-19
5.18	Keragaman Kepuasan Konsumen	5-20
5.19	Variabel Yang Dihilangkan	5-21
5.20	Penamaan Faktor	5-22
5.21	Variabel Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus	5-23
5.22	Cluster 1	5-24
5.23	Cluster 2	5-25
5.24	Cluster 3	5-25
5.25	Komposisi Segmen	5-26
5.26	Perbandingan Tingkat Kontribusi Dan Nilai Indikator	5-32
5.26	Perbandingan Tingkat Kontribusi Dan Nilai Indikator (Lanjutan)	5-33

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1.	Langkah-Langkah Penelitian	3-1
3.1	Langkah-Langkah Penelitian (Lanjutan)	3-2
3.1	Langkah-Langkah Penelitian (Lanjutan)	3-3
4.1	Struktur Organisasi PO. Bengkulu Kito	4-2
4.2	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	4-12
4.3	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Usia	4-13
4.4	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Pekerjaan	4-13
4.5	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Pendapatan	4-13
4.6	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	4-14
4.7	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Usia	4-14
4.8	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Pekerjaan	4-14
4.9	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Pendapatan	4-15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
A	Daftar Pertanyaan untuk Kuesioner	LA-1
B	Data Mentah	LB-1
C	Hasil Analisis Faktor	LC-1
D	Perhitungan Kepuasan Konsumen	LD-1
E	Tabel r <i>Produk Moment</i>	LE-1