

ABSTRAK

Daytrans Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa travel. Travel yang diakuisisi oleh PT. Panorama Transportasi pada Oktober 2009. Perusahaan mulai tidak mencapai target penjualan pada tahun 2010, sebagai berikut: Januari sampai Desember 2010 sebesar 12%, Januari sampai Desember 2011 sebesar 19 %, Januari sampai Juni 2012 sebesar 20%. Menurut pandangan manajemen penurunan ini disebabkan antara lain oleh semakin banyaknya perusahaan sejenis yang beroperasi. Berdasarkan latar belakang masalah maka dirumuskan tujuan penelitian : untuk mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen, prioritas perbaikan yang perlu dilakukan, posisi Daytrans, dan upaya perbaikan yang perlu dilakukan.

Kuesioner pendahuluan dibuat berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa: *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Kuesioner pendahuluan terdiri dari 40 variabel dan disebar dengan cara insidental sampling sebanyak 30 kuesioner. Setelah melalui uji chocran dan proses validitas konstruk diperoleh kuesioner penelitian terdiri dari 32 variabel, disebar dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 120 kuesioner. Kemudian diperoleh data profil dan karakteristik responden untuk menentukan *Segmentation*, *Targeting* dan *Positioning*. Data tingkat persepsi dan harapan konsumen diolah dengan uji signifikansi dan *Importance Performance Analysis* (IPA), untuk menentukan prioritas perbaikan. Dan pengolahan data kuesioner rangking diolah dengan *Correspondence Analysis* (CA), untuk menentukan keunggulan dan kelemahan Daytrans terhadap pesaing. Gabungan dari uji signifikansi dan IPA, serta CA diperoleh prioritas perbaikan yang diusulkan.

Kesimpulan penelitian: ada 32 faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen antara lain: ketelitian karyawan dalam pekerjaan, kebersihan mobil yang terjaga, terdapat sandaran lengan pada kursi, ketepatan waktu pemberangkatan. Prioritas perbaikan utama terdiri dari 9 variabel dan prioritas berikut terdiri dari 9 variabel, antara lain: ketepatan waktu pemberangkatan, kecepatan pelayanan. Daytrans unggul pada 5 variabel antara lain: Kerapian karyawan dalam berpakaian, netral pada 11 variabel antara lain: kebersihan karyawan dalam berpakaian, dan tidak unggul pada 15 variabel antara lain: Penjemputan pelanggan di pool tepat waktu. Usulan perbaikan antara lain: pembuatan SOP (*Standart Operational Procedures*) pelayanan konsumen; training kedisiplinan dan pelayanan; perbaikan fasilitas kendaraan; memberlakukan asuransi kecelakaan; merekrut petugas kebersihan mobil.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah Dan Asumsi	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-2
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penelitian	1-3

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Jasa	2-1
2.2 Karakteristik Jasa	2-1
2.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	2-2
2.4 Teknik Dan Pengumpulan Data	2-3
2.5 Penentuan Jumlah Sampel	2-8
2.6 Teknik Sampling	2-8
2.7 Skala Pengukuran	2-10
2.8 Sampel	2-12
2.9 Uji Validitas Kuesioner	2-12
2.10 Uji Reliabilitas Kuesioner	2-14

2.11 <i>Segmentation, Targeting dan Positioning</i>	2-16
2.11.1 <i>Segmentation</i>	2-16
2.11.1.1 Definisi Segmentasi Pasar	2-16
2.11.1.2 Tujuan Melakukan Segmentasi Pasar	2-17
2.11.1.3 Prosedur Melakukan Segmentasi Pasar	2-18
2.11.1.4 Kategori Variabel Segmentasi Pasar	2-19
2.11.1.5 Variabel Basis Untuk Segmentasi Pasar	2-20
2.12 <i>Targeting</i>	2-21
2.13 <i>Positioning</i>	2-22
2.13.1 Konsep Positioning	2-22
2.13.2 Strategi Positioning	2-23
2.13.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Strategi Positioning	2-25
2.14 Cochran Q Test	2-25
2.15 Uji Hipotesis.....	2-28
2.16 Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pelanggan..	2-30
2.17 Correspondence Analysis	2-33

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan Dan Studi Pustaka	3-3
3.2 Identifikasi Masalah	3-4
3.3 Pembatasan Masalah Dan Asumsi	3-4
3.4 Perumusan Masalah	3-4
3.5 Penentuan Tujuan Penelitian	3-4
3.6 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	3-5
3.7 Penentuan Jumlah Sampel, Penyebaran Kuesioner Pendahuluan Dan Pengumpulan Data Pendahuluan	3-6
3.8 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-7
3.9 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-8

3.10 Uji Validitas Konstruksi	3- 9
3.11 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian	3- 9
3.12 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-10
3.13 Uji Validitas Instrumen	3-10
3.14 Uji Reliabilitas Instrumen	3-11
3.15 Pengolahan Data	3-12
3.16 Analisis	3-13
3.17 Usulan	3-14
3.18 Kesimpulan Dan Saran	3-14

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Daytrans Travel	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi Daytrans Travel	4-2
4.2 Penyusunan Kuesioner Dan Pengumpulan Data	4-3
4.2.1 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.2.2 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan.....	4-4
4.2.3 Identifikasi Variabel Pendahuluan	4-9
4.3 Uji Validitas Konstruksi	4-10
4.4 Penyusunan Kuesioner Dan Pengumpulan Data Penelitian	4-12
4.4.1 Penyusunan Uesioner Penelitian	4-12
4.4.2 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian	4-12
4.4.2.1 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian	
Bagian 1	4-12
4.4.2.2 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian	
Bagian 2	4-16
4.4.2.3 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian	
Bagian 3	4-16

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.1.1 Uji Cochran Q Test	5-1
5.1.2 Rangkuman Atribut Penelitian Hasil Uji Cochran Q Test ..	5-15
5.2 Uji Validasi Konstruksi	5-16
5.3 Pengolahan Data Dan Analisis Kuesioner Penelitian	5-18
5.3.1 Analisis Profil Responden	5-18
5.3.2 Analisis Segmentasi, Targeting Dan Positioning Baraya Travel.....	5-26
5.3.2.1 Segmentasi Pasar	5-26
5.3.2.2 Targeting	5-26
5.3.2.3 Positioning	5-27
5.3.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	5-27
5.3.4 Gap Antara Persepsi-Harapan Dan Uji Signifikansi	5-29
5.3.5 Importance Performance Analysis (IPA) 4 Kuadran	5-33
5.3.6 Hasil Uji <i>Importance Performance Analysis</i> Dan Uji Signifikansi	5-36
5.3.7 Correpondence Analysis	5-38
5.3.7.1 Hasil Correpondence Analysis	5-43
5.3.7.2 Hasil Uji Signifikan + IPA dan CA.....	5-44
5.3.8 Analisis Berdasarkan Uji Signifikansi + <i>Importance Performance</i> <i>Analysis dan Correpondence Analysis</i>	5-46

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-7
6.2.1 Saran Untuk Perusahaan	6-7
6.2.2 Saran Untuk Penelitian I Lebih Lanjut.....	6-4

DAFTAR PUSTAKA xvi
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Data Target Penjualan Tiket Pada Tahun 2010	1-2
3.1	Atribut 5 Dimensi Kualitas Jasa Kuesioner Pendahuluan	3-5
3.2	Atribut 5 Dimensi Kualitas Jasa Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)	3-6
3.3	Hasil Uji Importance Performance Analysis (IPA) + Uji Signifikansi	3-13
3.4	Hasil Uji Importance Performance Analysis (IPA) + Uji Signifikansi + Uji Correspondence Analysis (CA)	3-14
4.1	Atribut 5 Dimensi Kualitas Jasa Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.2	Atribut 5 Dimensi Kualitas Jasa Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)	4-3
4.3	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Jenis Kelamin	4-3
4.4	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Usia	4-4
4.5	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Pekerjaan	4-4
4.6	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Dana yang digunakan	4-4
4.7	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Lokasi Tempat Tinggal	4-4
4.8	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Memilih Pool Pasteur	4-5
4.9	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Waktu Berhenti Di Rest Area	4-5
4.10	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Naik Travel per 3 Bulan	4-5
4.11	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Pilihan Travel	4-6
4.12	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Bagian 2	4-7
4.13	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Bagian 2 (Lanjutan)	4-8
4.14	Hasil Uji Cochran Q Test	4-8
4.15	Hasil Uji Cochran Q Test (Lanjutan)	4-9

4.16	Hasil Uji Validasi Konstruk	4-10
4.17	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Jenis Kelamin	4-11
4.18	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Usia	4-11
4.19	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Pekerjaan	4-12
4.20	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Dana Sekali Perjalanan	4-12
4.21	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Dana per 3 Bulan	4-12
4.22	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Lokasi Tempat Tinggal	4-13
4.23	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Travel Yang Sering Digunakan	4-13
4.24	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Memilih Pool Pasteur	4-13
4.25	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Waktu Berhenti Di Rest Area	4-14
4.26	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Naik Travel per 3 Bulan	4-14
4.27	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – jenis Mobil Travel Yang Disukai	4-14
5.1	Atribut – Atribut Yang Tidak Dibuang	5-15
5.2	Atribut – Atribut Yang Dibuang	5-16
5.3	Atribut Yang Lolos Uji Validasi Konstruksi	5-17
5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi	5-27
5.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi (Lanjutan)	5-28
5.6	GAP antara Persepsi Dan Harapan	5-29
5.7	GAP antara Persepsi Dan Harapan (Lanjutan)	5-30
5.8	Uji Signifikansi	5-31
5.9	Uji Signifikansi (Lanjutan)	5-32
5.10	Rata –Rata Persepsi Dan Harapan	5-33

5.11	Atribut – Atribut Dalam Kuadran I	5-34
5.12	Atribut – Atribut Dalam Kuadran II	5-35
5.13	Atribut – Atribut Dalam Kuadran III	5-35
5.14	Atribut – Atribut Dalam Kuadran IV	5-36
5.15	Hasil uji Importance Performance Analysis Dan Uji Signifikan	5-36
5.16	Hasil uji Importance Performance Analysis Dan Uji Signifikan (Lanjutan)	5-37
5.17	Rangkuman Ranging Travel	5-38
5.18	Rangkuman Ranging Travel (Lanjutan)	5-39
5.19	Pengelompokkan Atribut Berdasarkan Correspondence Analysis	5-40
5.20	Pengelompokkan Atribut Berdasarkan Correspondence Analysis (Lanjutan)	5-41
5.21	Hasil Berdasarkan CA	5-43
5.22	Hasil Uji Signifikansi + Importance Performance Analysis (IPA) dan Uji Correspondence Analysis (CA)	5-44
5.23	Hasil Uji Signifikansi + Importance Performance Analysis (IPA) dan Uji Correspondence Analysis (CA) (Lanjutan)	5-45
5.24	Tabel Rangkuman Usulan Perbaikan	5-55
5.25	Tabel Rangkuman Usulan Perbaikan (Lanjutan)	5-56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Grafik Uji Chocran Q Test	2-28
2.2	Grafik Uji Hipotesis	2-29
2.3	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	2-32
3.1	Diagram Alir Penelitian	3-1
3.2	Diagram Alir Penelitian (Lanjutan 1)	3-2
3.3	Diagram Alir Penelitian (Lanjutan 2)	3-3
3.4	Grafik Chi square	3-8
4.1	Struktur Organisasi DayTrans Travel	4-2
5.1	Uji Cochran Q Test ke-1	5-2
5.2	Uji Cochran Q Test ke-2	5-4
5.3	Uji Cochran Q Test ke-3	5-6
5.4	Uji Cochran Q Test ke-4	5-8
5.5	Uji Cochran Q Test ke-5	5-9
5.6	Uji Cochran Q Test ke-6	5-11
5.7	Uji Cochran Q Test ke-7	5-13
5.8	Uji Cochran Q Test ke-8	5-14
5.9	Profil Jenis Kelamin Konsumen	5-18
5.10	Profil Usia Konsumen	5-19
5.11	Profil Pekerjaan Konsumen	5-19
5.12	Profil Dana Travel Sekali Perjalanan Konsumen	5-20
5.13	Profil Dana Travel per 3 Bulan Konsumen	5-21
5.14	Profil Lokasi Tempat Tinggal Konsumen Konsumen	5-21
5.15	Profil Travel Yang Sering Digunakan Konsumen	5-22
5.16	Profil Jenis Mobil Yang Disukai Konsumen	5-23
5.17	Profil Alasan Memilih Pool Pasteur Konsumen	5-24

5.18	Profil Waktu Berhenti Di Rest Area Konsumen	5-24
5.19	Profil Naik Travel per 3 Bulan Konsumen	5-25
5.20	Grafik GAP Persepsi - Harapan	5-30
5.21	Uji hipotesis Signifikan	5-32
5.22	Matriks Importance Performance Analysis 4 Kuadran	5-34
5.23	Matriks Correspondence Analysis	5-40