

**Analisis Peningkatan Persepsi Kualitas Andi's Travel Dibandingkan Dengan
Pesaingnya
(Studi Kasus Di Andi's Travel Jurusan Bandung-Cirebon)**

**Analysis of Quality Perception Improvement of Andi's Travel in Comparison to Its
Competitors
(A Case Study of Andi's Travel, Bandung-Cirebon Line)**

Rudijanto Muis¹, Lydia Dwiyanti Sutjipto²
Email : r_muis@yahoo.com, lydiadwi@yahoo.com

Abstrak

Andi's Travel adalah salah satu perusahaan jasa travel yang ada di kota Bandung. Masalah yang di hadapi oleh Andi's Travel adalah karena tidak terpenuhinya target yang disebabkan persepsi konsumen terhadap Andi's Travel yang kurang baik. Berdasarkan masalah tersebut maka dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas persepsi konsumen.

Untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut di atas, maka dilakukan pengambilan data kemudian di olah serta di analisis. Teknik sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah teknik purposive. Sedangkan alat yang dipakai dalam pengolahan data adalah Uji Hipotesis Ketidakpuasan, Importance Performance Analysis 4, Uji Anova, Uji Duncan dan Importance Performance Analysis 6.

Dari hasil pengolahan data maka diketahui bahwa terdapat 24 variabel yang tidak puas terhadap kinerja dari Andi's Travel, terdapat 27 variabel yang tolak Ho di uji anova, dan berdasarkan hasil IPA 6 terdapat 12 variabel yang diatas rata-rata.

Dari hasil pengolahan data maka variabel-variabel yang memiliki persepsi kurang baik akan diberikan usulan guna meningkatkan persepsi konsumen terhadap Andi's Travel.

Abstract

Andi's Travel is one of the travel service company in the city of Bandung. The problems in the face by Andi's Travel is because they do not fulfill the target due to consumer perceptions of Andi's Travel is not good. Based on these issues is conducted studies to measure consumer perceptions of quality.

To solve the problems mentioned above, the data retrieval performed later on though and in the analysis. Sampling techniques used in this sampling is purposive technique. While tool used in data processing is the Test of Hypothesis Dissatisfaction, 4 Importance Performance Analysis, Anova test, Duncan test and the Importance Performance Analysis 6.

From the results of data processing is known that there are 24 variables that are not satisfied with the performance of Andi's Travel, there are 27 variables which rejects Ho in the ANOVA test, and based on the results of science there are 6 of 12 variables above average.

From the results of the data processing variables that have a poor perception will be given suggestions to improve the consumer perception of Andi's Travel.

¹ Rudijanto Muis adalah dosen jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung.

² Lydia Dwiyanti Sutjipto adalah mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Keyword : Abstrak, Persepsi Kualitas, Times New Roman

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Andi's Travel adalah salah satu perusahaan jasa travel yang ada di kota Bandung. Pada awal berdirinya yaitu tahun 2004. Andi's travel dengan jurusan Bandung -Cirebon pernah menjadi salah satu travel yang paling banyak diminati oleh konsumen. Namun 1 tahun belakangan ini Andi's travel dengan jurusan Bandung-Cirebon mulai mengalami penurunan jumlah konsumen, dimana hal ini dapat terlihat dari jumlah kursi dalam satu mobil setiap perjalanan hanya terisi setengah setiap harinya. Dari hasil wawancara dengan konsumen, konsumen menyatakan bahwa mereka tidak memilih Andi's Travel melainkan memilih jasa travel yang lain, dimana apabila jasa travel yang lain sudah penuh maka konsumen baru kembali pada Andi's travel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen mulai tidak menyukai jasa Andi's Travel. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis berusaha membantu Andi's travel untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara melakukan analisis persepsi kualitas konsumen terhadap Andi's travel dibandingkan dengan travel-travel lainnya.

1.2. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Travel yang dijadikan sebagai pembanding adalah Trans 5, Trans Revo, Cipaganti, dan Fortuna. Dipilihnya Trans 5, Trans Revo, Cipaganti, dan Fortuna di karenakan hasil kuesioner, menunjukkan bahwa mereka memang pesaing dari Andi's travel dan berdasarkan harga serta fasilitas yang diberikan juga sebanding antara satu dengan yang lainnya.

1.3. Perumusan Masalah

Masalah yang akan diselesaikan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Andi's Travel?
2. Bagaimana posisi Andi's travel dibandingkan dengan pesaingnya?
3. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan persepsi konsumen terhadap Andi's travel?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Andi's travel.
2. Mengetahui posisi Andi's travel dibandingkan dengan pesaingnya.
3. Dapat memberikan usulan untuk meningkatkan persepsi konsumen terhadap Andi's travel.

2. Kajian Literatur

2.1. Pengertian *Perceived Quality*

Perceived Quality dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan yang berkaitan dari apa yang diharapkan pelanggan.

2.2. Kesadaran Merek (*Brand Awareness*)

Brand awareness adalah kesanggupan seorang calon pembeli dalam mengenali atau mengingat kembali suatu merek sebagai bagian dari suatu kategori produk tertentu. Tingkatan *brand awareness* yang paling rendah adalah *brand recognition* (pengenalan merek) atau disebut juga sebagai tingkat pengingatan kembali dengan bantuan (*aided recall*). Tingkatan berikutnya adalah tingkatan *brand recall* (Pengingatan kembali merek) atau tingkatan pengingatan kembali merek tanpa bantuan (*unaided recall*) karena konsumen tidak perlu di bantu untuk mengingat merek. Pengukuran pengenalan merek tanpa bantuan lebih sulit dibandingkan pengenalan merek dengan bantuan. Tingkatan berikutnya adalah merek yang disebut pertama kali pada saat pengenalan merek tanpa bantuan yaitu *top of Mind* (kesadaran puncak pikiran).

2.3. Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi kualitas jasa terdiri dari beberapa 5 dimensi pokok dan 10 dimensi yang lama. Berikut adalah rangkuman dari dimensi kualitas jasa:

Tabel 1: Rangkuman Dimensi Kualitas Jasa

| 5 dimensi baru | 10 dimensi lama | Keterangan |
|--------------------------|--|--|
| 1. <i>Tangible</i> | 1. <i>Tangible</i> | Daya tarik fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan fisik karyawan. |
| 2. <i>Reliability</i> | 2. <i>Reliability</i> | Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati. |
| 3. <i>Responsiveness</i> | 3. <i>Responsiveness</i> | Kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. |
| 4. <i>Assurance</i> | 4. <i>Competence</i> | Dapat menumbuhkan rasa percaya, rasa aman bagi pelanggan, serta karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan & keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani masalah |
| | 5. <i>Courtesy</i> | |
| | 6. <i>Credibility</i> | |
| | 7. <i>Security</i> | |
| 5. <i>Empathy</i> | 8. <i>Access</i> | Memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan memiliki jam operasi yang nyaman. |
| | 9. <i>Communication</i> | |
| | 10. <i>Understanding the customers</i> | |

2.4. Pengujian Hipotesis

Langkah-langkah Hipotesis:

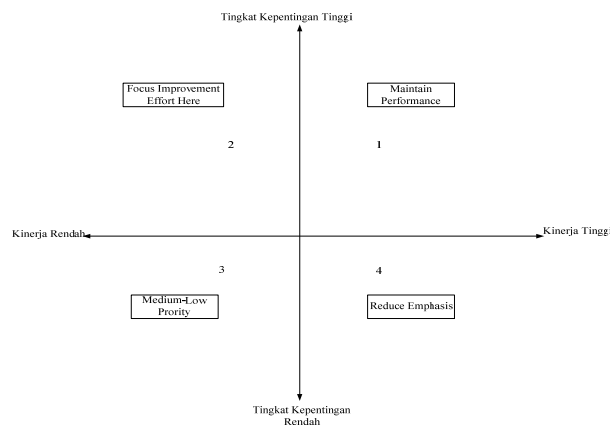
1. $H_0 = \mu_1 = \mu_2$
 $H_1 =$ tandingannya $\mu_1 < \mu_2$
2. Taraf Keberartian : $\alpha = 0.05$
3. Lakukan uji statistik dan cari daerah kritis:

$$Z_{hitung} = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - \mu_d}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

dimana $\mu_d = 0$

4. Hitung nilai statistik dari sampel acak berukuran n
5. Keputusan dan kesimpulan

2.5. Importance Performance Analysis 4



Gambar 1: Diagram *Importance Performance Analysis 4*

Penjelasan :

1. Kuadran 1 (*Maintain Performance*)

Pada daerah ini kinerja perusahaan mengenai atribut yang terdapat pada daerah ini adalah tinggi dan tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebutpun tinggi sehingga dapat

dikatakan bahwa harus dipertahankan kinerja dari perusahaan untuk memenuhi kepentingan konsumen.

2. Kuadran 2 (*Focus Improvement Effort Here*)
 Pada daerah ini kinerja perusahaan mengenai atribut yang terdapat pada daerah ini adalah rendah namun tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebut tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen yang tinggi akan atribut tersebut.
3. Kuadran 3 (*Medium-Low Priority*)
 Pada daerah ini kinerja perusahaan mengenai atribut yang terdapat pada daerah ini adalah rendah dan tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebut rendah sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan tidak perlu melakukan peningkatan performansi akan atribut tersebut pada daerah ini.
4. Kuadran 4 (*Reduce Emphasis*)
 Pada daerah ini kinerja perusahaan mengenai atribut yang terdapat pada daerah ini adalah tinggi namun tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebut adalah rendah sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan seharusnya tidak melakukan performansi yang sangat baik karena tingkat kepentingan pelanggan yang rendah.

2.6. Importance Performance Analysis (IPA) 6

IPA 6 digunakan untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan dari jasa yang diamati jika dibandingkan dengan pesaing-pesaing.

Tabel 2 : Diagram *Importance Performance Analysis 6*

| | | | |
|--------|-------------------------------------|--|------------------------------------|
| | Prioritas Perbaikan | Area Bersaing | Keunggulan Kompetitif |
| Tinggi | Prioritas Perbaikan | Area Bersaing | Keunggulan Kompetitif |
| Rendah | Abaikan | Abaikan | Abaikan |
| | Signifikan lebih buruk dari pesaing | Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pesaing | Signifikan lebih baik dari pesaing |

Pendekatan perbandingan kompetitif menggunakan *Importance Performance Analysis 6* kuadran mempunyai 6 kategori kuadran, dan 3 dari 6 kuadran tersebut yang termasuk kritis adalah :

- o Prioritas untuk perbaikan
 Daerah pelayanan yang penting dengan persepsi kinerja organisasi signifikan lebih buruk dari pesaing.
- o Area persaingan
 Daerah pelayanan yang penting dengan persepsi kinerja organisasi dengan pesaingnya tidak terdapat perbedaan yang signifikan (dalam posisi bersaing).
- o Keunggulan kompetitif
 Daerah pelayanan yang yang penting dengan persepsi kinerja organisasi signifikan lebih baik dari pesaing.

2.7. Uji Duncan

Uji duncan berfungsi untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antar variabel.

$$R_p = r_p \sqrt{\frac{MS_E}{n}}$$

2.8. Skala Pengukuran

Macam-macam skala pengukuran yang digunakan untuk penelitian adalah sebagai berikut: Skala Likert, Skala Guttman, Rating Scale, Semantic Defferential, dan Skala Thurston.

2.9. Teknik Sampling

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam suatu penelitian, maka ada beberapa teknik sampling yang dapat digunakan sesuai dengan kondisi penelitian yang akan dilakukan.

1. *Probability Sampling*
 - a. *Simple Random Sampling*
 - b. *Proportionate Stratified Random Sampling*
 - c. *Disproportionate Stratified Random Sampling*
 - d. *Cluster Sampling*
2. *Nonprobability Sampling*
 - a. Sampling Sistematis
 - b. Sampling Kuota
 - c. Sampling Insidental
 - d. Sampling Purposive
 - e. Sampling Jenuh
 - f. *Snowball Sampling*

2.10. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Teknik-teknik pengumpulan data yang biasa dipakai: Interview (Wawancara), Kuesioner, Observasi.

2.11. Penentuan Jumlah Sampel

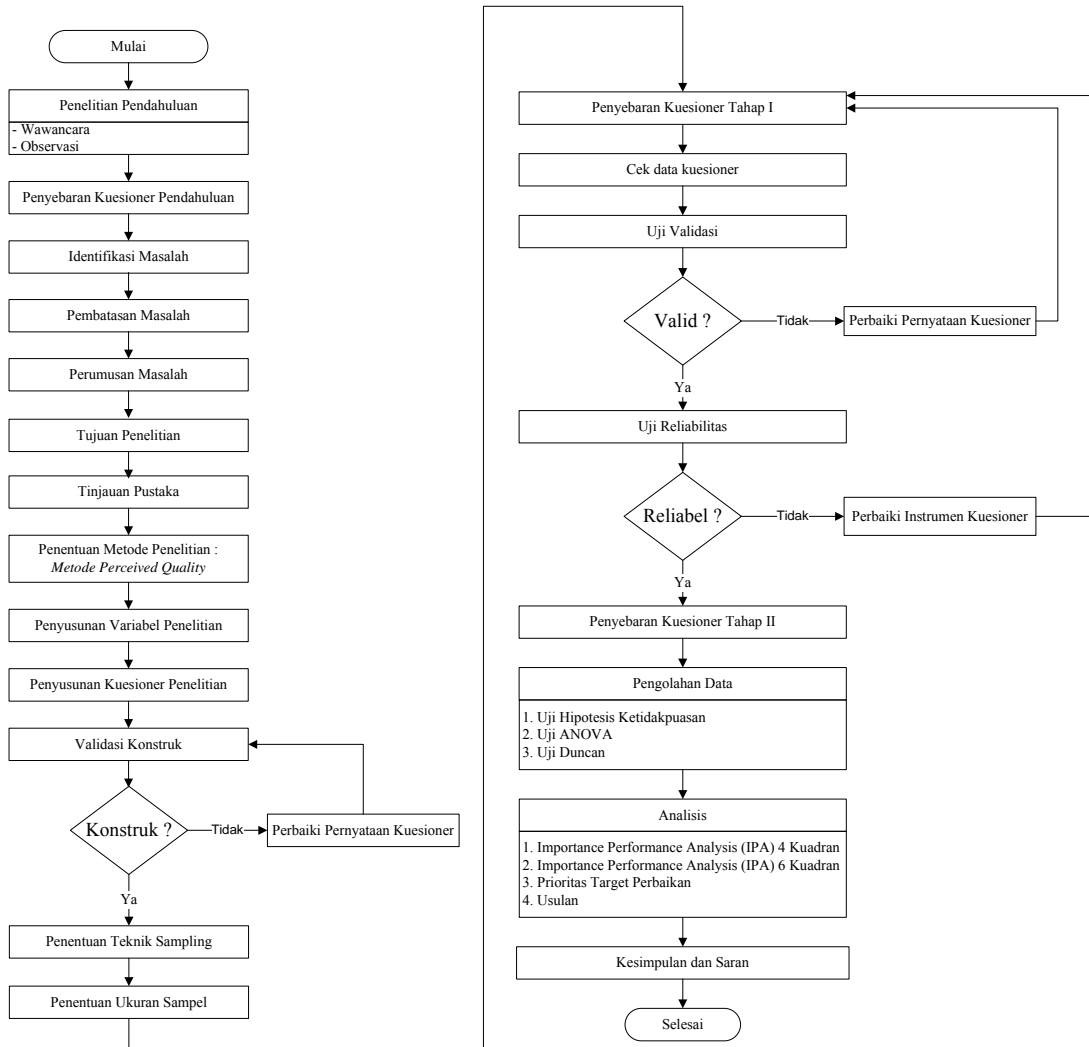
Dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini, penentuan jumlah sampel yang digunakan didapat dari rumus Hadari Nawawi. Berikut adalah rumus Hadari Nawawi:

$$n \geq p.q \left(\frac{Z^2_{(\alpha/2)}}{e^2} \right)$$

2.12. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas berarti instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

3. Metodologi Penelitian



Gambar 2: Metodologi Penelitian

4. Pengolahan Data dan Analisis

4.1. Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen

Pengujian hipotesis ketidakpuasan konsumen ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana yang sudah dirasa puas oleh konsumen, dan variabel mana yang konsumen belum puas sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap variabel-variabel yang dirasa belum puas oleh konsumen.

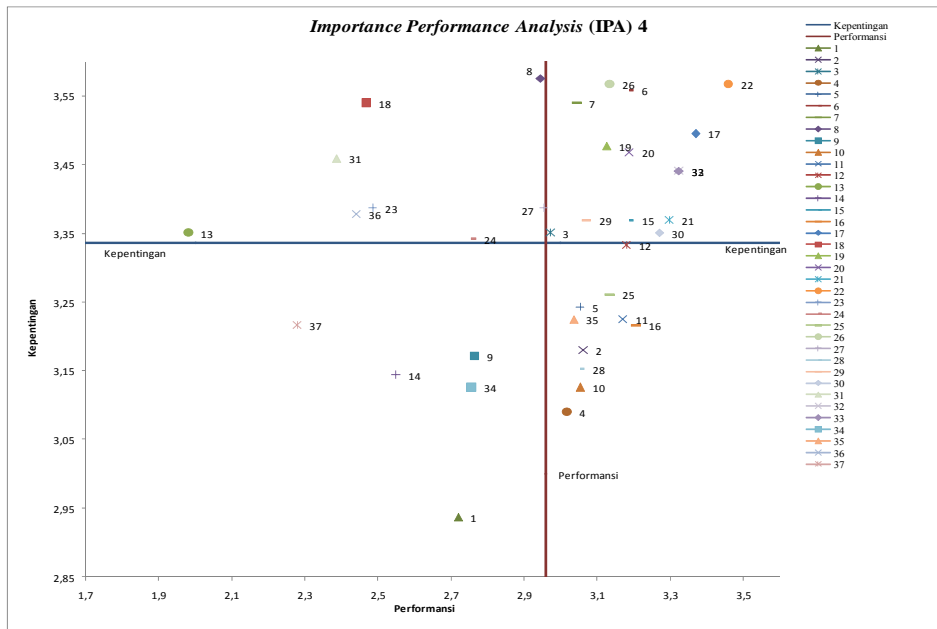
Tabel 3 : Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen

| Pernyataan | Kepentingan | | Performansi | | $(\bar{x}_1 - \bar{x}_2)$ | Z hitung | Z tabel | Keputusan | Kesimpulan |
|------------|-------------|---------|-------------|---------|---------------------------|----------|---------|-----------|------------|
| | \bar{X}_1 | S_1^2 | \bar{X}_2 | S_2^2 | | | | | |
| 1 | 2,937 | 0,623 | 2,721 | 0,349 | 0,216 | 2,311 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 2 | 3,180 | 0,440 | 3,063 | 0,314 | 0,117 | 1,421 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 3 | 3,351 | 0,321 | 2,973 | 0,390 | 0,378 | 4,728 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 4 | 3,090 | 0,483 | 3,018 | 0,454 | 0,072 | 0,784 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 5 | 3,243 | 0,349 | 3,054 | 0,324 | 0,189 | 2,428 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 6 | 3,559 | 0,285 | 3,189 | 0,355 | 0,369 | 4,865 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 7 | 3,541 | 0,305 | 3,045 | 0,425 | 0,495 | 6,108 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 8 | 3,577 | 0,246 | 2,946 | 0,488 | 0,631 | 7,753 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 9 | 3,171 | 0,561 | 2,766 | 0,399 | 0,405 | 4,358 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 10 | 3,126 | 0,493 | 3,054 | 0,343 | 0,072 | 0,831 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 11 | 3,225 | 0,412 | 3,171 | 0,380 | 0,054 | 0,640 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 12 | 3,333 | 0,479 | 3,180 | 0,385 | 0,153 | 1,736 | 1,645 | Terima Ho | Tidak puas |
| 13 | 3,351 | 0,466 | 1,982 | 0,600 | 1,369 | 13,973 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 14 | 3,144 | 0,470 | 2,550 | 0,504 | 0,595 | 6,347 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 15 | 3,369 | 0,344 | 3,189 | 0,337 | 0,180 | 2,301 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 16 | 3,216 | 0,371 | 3,207 | 0,293 | 0,009 | 0,116 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 17 | 3,495 | 0,343 | 3,369 | 0,399 | 0,126 | 1,543 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 18 | 3,541 | 0,305 | 2,468 | 0,506 | 1,072 | 12,542 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 19 | 3,477 | 0,306 | 3,126 | 0,329 | 0,351 | 4,643 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 20 | 3,468 | 0,269 | 3,189 | 0,391 | 0,279 | 3,620 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 21 | 3,369 | 0,344 | 3,297 | 0,265 | 0,072 | 0,973 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 22 | 3,568 | 0,266 | 3,459 | 0,287 | 0,108 | 1,532 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 23 | 3,387 | 0,439 | 2,486 | 0,761 | 0,901 | 8,662 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 24 | 3,342 | 0,336 | 2,757 | 0,331 | 0,586 | 7,551 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 25 | 3,261 | 0,358 | 3,135 | 0,372 | 0,126 | 1,554 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 26 | 3,568 | 0,284 | 3,180 | 0,458 | 0,387 | 4,738 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 27 | 3,387 | 0,349 | 2,955 | 0,262 | 0,432 | 5,833 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 28 | 3,153 | 0,422 | 3,054 | 0,433 | 0,099 | 1,129 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 29 | 3,369 | 0,326 | 3,072 | 0,304 | 0,297 | 3,947 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 30 | 3,351 | 0,321 | 3,270 | 0,363 | 0,081 | 1,033 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 31 | 3,459 | 0,323 | 2,387 | 0,585 | 1,072 | 11,852 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 32 | 3,441 | 0,303 | 3,324 | 0,367 | 0,117 | 1,508 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 33 | 3,441 | 0,249 | 3,324 | 0,403 | 0,117 | 1,528 | 1,645 | Terima Ho | Puas |
| 34 | 3,126 | 0,493 | 2,757 | 0,549 | 0,369 | 3,812 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 35 | 3,225 | 0,485 | 3,036 | 0,308 | 0,189 | 2,238 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 36 | 3,378 | 0,328 | 2,441 | 0,503 | 0,937 | 10,825 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |
| 37 | 3,216 | 0,389 | 2,279 | 0,567 | 0,937 | 10,096 | 1,645 | Tolak Ho | Tidak puas |

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketidakpuasan konsumen, diperoleh 24 buah pernyataan yang menunjukkan bahwa konsumen tidak puas terhadap pernyataan tersebut.

4.2. Importance Performance Analysis (IPA) 4

Berikut adalah hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 yang diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata performansi Andi's Travel.



Gambar 3 : IPA 4

Tabel 4 : Rangkuman *Importance Performance Analysis* (IPA) 4

| Kuadran II (Focus Improvement Effort Here) | | Kuadran I (Maintain Performance) | |
|--|--|----------------------------------|---|
| No | Pernyataan | No | Pernyataan |
| 8 | Keleluasaan duduk selama perjalanan | 3 | Kebersihan interior mobil |
| 13 | Ketersediaan makanan kecil selama perjalanan | 6 | Kenyamanan kursi yang digunakan |
| 18 | Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan | 7 | Kapasitas bagasi mobil yang memadai |
| 23 | Ketersediaan diskon | 15 | Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat |
| 24 | Ketanggapan supir dalam melayani kebutuhan | 17 | Keahlian supir dalam mengendarai mobil |
| 27 | Kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi | 19 | Kesejukan sirkulasi udara (AC) di dalam mobil |
| 31 | Ketepatan waktu sampai ke tujuan | 20 | Keterjangkauan harga |
| 36 | Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari konsumen | 21 | Ketepatan pengembalian uang kembalian |
| | | 22 | Kehandalan mobil yang di gunakan sepanjang perjalanan |
| | | 26 | Kemampuan supir untuk mengetahui rute perjalanan meliputi rute antar-jemput |
| | | 29 | Keramahan supir dalam melayani konsumen |
| | | 30 | Kesopanan supir dalam melayani konsumen |
| | | 32 | Keamanan barang bawaan selama perjalanan |
| | | 33 | Kemudahan mendapat tiket di setiap jam yang diinginkan |
| Kuadran III (Medium-Low Priority) | | Kuadran IV (Reduce Emphasis) | |
| No | Pernyataan | No | Pernyataan |
| 1 | Ketersediaan sandaran kaki didalam mobil | 2 | Kebersihan eksterior mobil |
| 9 | Ketersediaan seatbelt yang siap di pakai di setiap kursi | 4 | Keindahan eksterior mobil |
| 14 | Ketersediaan berbagai fasilitas hiburan di dalam mobil | 5 | Keindahan interior mobil |
| 34 | Ketersediaan sarana bagi konsumen untuk memberikan | 10 | Kerapuhan pakaian supir |
| 37 | Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam | 11 | Kebersihan pakaian supir |
| | | 12 | Ketersediaan berbagai pilihan jadwal keberangkatan |
| | | 16 | Pemberian bukti pembayaran (tiket) |
| | | 25 | Kesediaan karyawan untuk memberikan informasi kepada konsumen |
| | | 28 | Kejelasan informasi mengenai tempat pemberhentian sementara |
| | | 35 | Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan konsumen |

4.3. Analysis Of Variance (ANOVA)

Uji ANOVA ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 13.00. Uji ANOVA sendiri untuk mengetahui ada atau tidak nya perbedaan performansi antara Andi's Travel dengan travel pesaingnya. Hasil uji ANOVA dapat dilihat pada tabel 5.15.

Contoh perhitungan variabel 1:

Tabel 5 : Contoh Data Mentah

| Responden | Andi's | Trans Revo | Trans 5 | Cipaganti | Fortuna |
|-----------|--------|------------|---------|-----------|---------|
| 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 109 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |

Struktur Hipotesis :

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = 0$$

H_1 : sekurang-kurangnya terdapat dua nilai tengah tidak sama

Taraf nyata : $\alpha = 0,05$

$$f_{\text{kritik}} = f_{\alpha} = (v_1, v_2) = f_{0,05}(4, 550) = 2,3$$

dimana :

$$k = 5 \rightarrow v_1 = K-1 = 4$$

$$n = 111 \rightarrow v_2 = k(n-1) = 4(111-1) = 550$$

Statistik Uji : ANOVA

$$JKT = SST = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^n x_{ij}^2 - \frac{T^2}{nk}$$

$$= 3^2 + 2^2 + 3^2 + \dots + 4^2 + 4^2 + 3^2 - \frac{1984^2}{222} = 286,728$$

$$JKB = SSR = \frac{\sum T_i^2}{n} - \frac{T^2}{nk}$$

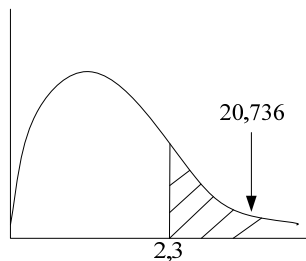
$$= 302^2 + 242^2 + 242^2 + 307^2 - \frac{1984^2}{222} = 37,575$$

$$JKG = JKT - JKB = 286,728 - 37,575 = 249,153$$

Tabel 6

Contoh Perhitungan Anova

| Sumber Variansi | Sum Of Square | Derajat Kebebasan (v) | Mean Square (MS) | F hitung |
|------------------|---------------|-----------------------|------------------|----------|
| Nilai Tengah | 37,575 | 4 | 9,394 | 20,736 |
| Galat atau Error | 249,153 | 550 | 0,453 | |
| Total | 286,728 | 554 | | |



Gambar 4 : Wilayah Kritis ANOVA Atribut ke-1

Keputusan : Tolak H_0

Kesimpulan : Terdapat perbedaan yang signifikan untuk atribut ke-1 antara kinerja Andi's Travel dengan Trans Revo, Trans 5, Cipaganti, dan Fortuna.

Tabel 7: *Analysis Of Variance*

| Variabel | Keterangan | Sum of Square | df | Mean Square | F | Sig | F tabel | Keputusan |
|----------|----------------|---------------|-----|-------------|--------|-------|---------|-----------|
| 1 | Between Groups | 37,575 | 4 | 9,394 | 20,736 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 249,153 | 550 | 0,453 | | | | |
| | Total | 286,728 | 554 | | | | | |
| 2 | Between Groups | 23,214 | 4 | 5,804 | 17,507 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 182,324 | 550 | 0,331 | | | | |
| | Total | 205,538 | 554 | | | | | |
| 3 | Between Groups | 24,695 | 4 | 6,174 | 16,864 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 201,351 | 550 | 0,366 | | | | |
| | Total | 226,046 | 554 | | | | | |
| 4 | Between Groups | 39,910 | 4 | 9,977 | 23,788 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 230,685 | 550 | 0,419 | | | | |
| | Total | 270,595 | 554 | | | | | |
| 5 | Between Groups | 35,550 | 4 | 8,887 | 24,513 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 199,405 | 550 | 0,363 | | | | |
| | Total | 234,955 | 554 | | | | | |
| 6 | Between Groups | 33,178 | 4 | 8,295 | 20,076 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 227,243 | 550 | 0,413 | | | | |
| | Total | 260,421 | 554 | | | | | |
| 7 | Between Groups | 3,723 | 4 | 0,931 | 2,136 | 0,075 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 239,676 | 550 | 0,436 | | | | |
| | Total | 243,399 | 554 | | | | | |
| 8 | Between Groups | 11,831 | 4 | 2,958 | 6,937 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 234,486 | 550 | 0,426 | | | | |
| | Total | 246,317 | 554 | | | | | |
| 9 | Between Groups | 27,431 | 4 | 6,858 | 15,844 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 238,054 | 550 | 0,433 | | | | |
| | Total | 265,485 | 554 | | | | | |
| 10 | Between Groups | 1,395 | 4 | 0,349 | 1,046 | 0,383 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 183,351 | 550 | 0,333 | | | | |
| | Total | 184,746 | 554 | | | | | |
| 11 | Between Groups | 0,710 | 4 | 0,177 | 0,534 | 0,711 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 182,833 | 550 | 0,333 | | | | |
| | Total | 183,543 | 554 | | | | | |
| 12 | Between Groups | 1,423 | 4 | 0,356 | 0,903 | 0,462 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 216,775 | 550 | 0,394 | | | | |
| | Total | 218,198 | 554 | | | | | |
| 13 | Between Groups | 85,380 | 4 | 21,345 | 41,601 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 282,198 | 550 | 0,513 | | | | |
| | Total | 367,578 | 554 | | | | | |
| 14 | Between Groups | 28,818 | 4 | 7,205 | 14,330 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 276,523 | 550 | 0,503 | | | | |
| | Total | 305,341 | 554 | | | | | |
| 15 | Between Groups | 0,750 | 4 | 0,187 | 0,573 | 0,682 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 179,838 | 550 | 0,327 | | | | |
| | Total | 180,588 | 554 | | | | | |
| 16 | Between Groups | 4,479 | 4 | 1,120 | 3,314 | 0,011 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 185,856 | 550 | 0,338 | | | | |
| | Total | 190,335 | 554 | | | | | |
| 17 | Between Groups | 5,070 | 4 | 1,268 | 3,321 | 0,011 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 209,928 | 550 | 0,382 | | | | |
| | Total | 214,998 | 554 | | | | | |

Tabel 7 : Analysis Of Variance (lanjutan)

| Variabel | Keterangan | Sum of Square | df | Mean Square | F | Sig | F tabel | Keputusan |
|----------|----------------|---------------|-----|-------------|--------|-------|---------|-----------|
| 18 | Between Groups | 39,694 | 4 | 9,923 | 20,760 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 262,901 | 550 | 0,478 | | | | |
| | Total | 302,595 | 554 | | | | | |
| 19 | Between Groups | 23,236 | 4 | 5,809 | 16,095 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 198,505 | 550 | 0,361 | | | | |
| | Total | 221,741 | 554 | | | | | |
| 20 | Between Groups | 38,342 | 4 | 9,586 | 20,103 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 262,252 | 550 | 0,477 | | | | |
| | Total | 300,594 | 554 | | | | | |
| 21 | Between Groups | 1,903 | 4 | 0,476 | 1,663 | 0,157 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 157,279 | 550 | 0,286 | | | | |
| | Total | 159,182 | 554 | | | | | |
| 22 | Between Groups | 8,029 | 4 | 2,007 | 5,776 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 191,117 | 550 | 0,347 | | | | |
| | Total | 199,146 | 554 | | | | | |
| 23 | Between Groups | 11,441 | 4 | 2,860 | 3,974 | 0,003 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 395,838 | 550 | 0,720 | | | | |
| | Total | 407,279 | 554 | | | | | |
| 24 | Between Groups | 11,038 | 4 | 2,759 | 8,032 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 188,955 | 550 | 0,344 | | | | |
| | Total | 199,993 | 554 | | | | | |
| 25 | Between Groups | 0,414 | 4 | 0,104 | 0,265 | 0,900 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 214,937 | 550 | 0,391 | | | | |
| | Total | 215,351 | 554 | | | | | |
| 26 | Between Groups | 4,115 | 4 | 1,029 | 2,701 | 0,030 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 209,477 | 550 | 0,381 | | | | |
| | Total | 213,592 | 554 | | | | | |
| 27 | Between Groups | 3,614 | 4 | 0,904 | 2,650 | 0,033 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 187,532 | 550 | 0,341 | | | | |
| | Total | 191,146 | 554 | | | | | |
| 28 | Between Groups | 20,350 | 4 | 5,087 | 12,186 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 229,622 | 550 | 0,417 | | | | |
| | Total | 249,972 | 554 | | | | | |
| 29 | Between Groups | 2,151 | 4 | 0,538 | 1,563 | 0,183 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 189,243 | 550 | 0,344 | | | | |
| | Total | 191,394 | 554 | | | | | |
| 30 | Between Groups | 3,088 | 4 | 0,772 | 2,420 | 0,047 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 175,495 | 550 | 0,319 | | | | |
| | Total | 178,583 | 554 | | | | | |
| 31 | Between Groups | 40,317 | 4 | 10,079 | 20,911 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 265,099 | 550 | 0,482 | | | | |
| | Total | 305,416 | 554 | | | | | |
| 32 | Between Groups | 1,485 | 4 | 0,371 | 1,057 | 0,377 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 193,189 | 550 | 0,351 | | | | |
| | Total | 194,674 | 554 | | | | | |
| 33 | Between Groups | 6,764 | 4 | 1,691 | 3,992 | 0,003 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 232,991 | 550 | 0,424 | | | | |
| | Total | 239,755 | 554 | | | | | |
| 34 | Between Groups | 4,277 | 4 | 1,069 | 2,192 | 0,069 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 268,342 | 550 | 0,488 | | | | |
| | Total | 272,619 | 554 | | | | | |
| 35 | Between Groups | 1,214 | 4 | 0,304 | 0,883 | 0,474 | 2,30 | Terima Ho |
| | Within Groups | 189,207 | 550 | 0,344 | | | | |
| | Total | 190,421 | 554 | | | | | |
| 36 | Between Groups | 21,928 | 4 | 5,482 | 10,614 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 284,054 | 550 | 0,516 | | | | |
| | Total | 305,982 | 554 | | | | | |
| 37 | Between Groups | 33,146 | 4 | 8,286 | 15,012 | 0,000 | 2,30 | Tolak Ho |
| | Within Groups | 303,604 | 550 | 0,552 | | | | |
| | Total | 336,750 | 554 | | | | | |

4.4. Uji Duncan

Uji Duncan dilakukan agar kita dapat melihat apakah ada perbedaan yang signifikan serta posisi Andi's Travel dibandingkan dengan pesaingnya.

Tabel 8 : Uji Duncan

| No | Pernyataan | Peringkat | | | | | n | S ² | r ₂ | R ₂ | X ₁ -X ₅ | Keputusan | r ₃ | R ₃ | X ₃ -X ₅ | Keputusan | Kesimpulan |
|----|--|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|------------------------|-----|----------------|----------------|----------------|--------------------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------------------|-----------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | | | | | | | |
| 8 | Kelekasasan duduk selama perjalanan | Trans Revo 3,342 | Cipaganti 3,243 | Trans 5 3,153 | Fortuna 3,009 | Andi's Travel 2,946 | 111 | 0,426 | 2,772 | 0,172 | 0,063 | Sama | 2,918 | 0,181 | 0,207 | Beda | Tertinggal oleh peringkat 1, 2, dan 3 |
| 13 | Ketersediaan makanan kecil selama perjalanan | Trans Revo 3,162 | Trans 5 2,694 | Cipaganti 2,568 | Fortuna 2,324 | Andi's Travel 1,982 | 111 | 0,513 | 2,772 | 0,188 | 0,342 | Beda | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1, 2, 3, dan 4 |
| 14 | Ketersediaan berbagai fasilitas hiburan di dalam mobil seperti musik | Trans Revo 3,180 | Trans 5 2,937 | Cipaganti 2,829 | Fortuna 2,613 | Andi's Travel 2,550 | 111 | 0,503 | 2,772 | 0,187 | 0,063 | Sama | 2,918 | 0,196 | 0,279 | Beda | Tertinggal oleh peringkat 1, 2, dan 3 |
| 18 | Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan | Trans Revo 3,234 | Fortuna 3,117 | Cipaganti 3,090 | Trans 5 2,955 | Andi's Travel 2,468 | 111 | 0,478 | 2,772 | 0,182 | 0,486 | Beda | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1, 2, 3, dan 4 |
| 24 | Ketanggapan supir dalam melayani kebutuhan konsumen | Trans 5 3,162 | Trans Revo 3,117 | Fortuna 3,000 | Cipaganti 2,982 | Andi's Travel 2,757 | 111 | 0,344 | 2,772 | 0,154 | 0,225 | Beda | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1, 2, 3, dan 4 |
| 27 | Kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi | Cipaganti 3,180 | Trans 5 3,153 | Trans Revo 3,144 | Fortuna 3,081 | Andi's Travel 2,955 | 111 | 0,341 | 2,772 | 0,154 | 0,126 | Sama | 2,918 | 0,162 | 0,189 | Beda | Tertinggal oleh peringkat 1, 2, dan 3 |
| 36 | Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari konsumen | Cipaganti 3,000 | Trans Revo 2,937 | Fortuna 2,910 | Trans 5 2,811 | Andi's Travel 2,441 | 111 | 0,516 | 2,772 | 0,189 | 0,369 | Beda | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1, 2, 3, dan 4 |
| 37 | Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam | Cipaganti 2,910 | Trans Revo 2,901 | Fortuna 2,604 | Trans 5 2,477 | Andi's Travel 2,279 | 111 | 0,552 | 2,772 | 0,195 | 0,198 | Beda | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1, 2, 3, dan 4 |

Contoh perhitungan:

$$R_p = r_p \sqrt{\frac{S^2}{n}}$$

rp = rentangan di studentkan

S² = kuadrat tengah galat

N = 555

α = 0,05

k = 5

V = N-K

$$= 555 - 5$$

$$= 550$$

p = 2, 3, 4, dan 5

sehingga nilai rp yang digunakan adalah :

$$r_2 = 2,772$$

$$r_3 = 2,918$$

$$r_4 = 3,017$$

$$r_5 = 3,089$$

Contoh perhitungan untuk Variabel 8:

$$H_0 : \mu_4 = \mu_5$$

$$H_0 : \mu_4 \neq \mu_5$$

$$R_2 = r_2 \sqrt{\frac{S^2}{n}} = 2,772 * \sqrt{\frac{0,48}{111}} = 0,172$$

$$\bar{X}_4 - \bar{X}_5 = 3,009 - 2,946 = 0,063$$

$$\bar{X}_4 - \bar{X}_5 > R_2$$

Keputusan : Terima H₀

Kesimpulan : Bersaing dengan peringkat 4 (Fortuna).

Karena keputusannya terima H₀, maka harus di uji kembali dengan peringkat ke-3 (Trans 5).

4.5. Importance Performance Analysis (IPA) 6

Importance Performance Analysis (IPA) 6 digunakan agar dapat mengetahui variabel mana yang tertinggal, bersaing, atau unggul sehingga dapat dilakukan perbaikan kinerja.

Tabel 9 : Importance Performance Analysis (IPA) 6

| | Tertinggal | | Bersaing | | Unggul |
|-------------------|------------|--|----------|---|--------|
| | No | Pernyataan | No | Pernyataan | |
| Datar Rata-rata | 3 | Kebersihan interior mobil | 7 | Kapasitas bagasi mobil yang memadai | |
| | 6 | Kenyamanan kursi yang digunakan | 15 | Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat | |
| | 8 | Keleluasaan duduk selama perjalanan | 17 | Keahlian supir dalam mengendarai mobil | |
| | 13 | Ketersediaan makanan kecil selama perjalanan | 19 | Kesejukan sirkulasi udara (AC) di dalam mobil | |
| | 18 | Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan | 20 | Keterjangkauan harga | |
| | 23 | Ketersediaan diskon | 21 | Ketepatan pengembalian uang kembalian | |
| | 24 | Ketanggapan supir dalam melayani kebutuhan konsumen | 22 | Kehandalan mobil yang di gunakan sepanjang perjalanan | |
| | 27 | Kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi | 26 | Kemampuan supir untuk mengetahui rute perjalanan meliputi rute antar-jemput | |
| | 31 | Ketepatan waktu sampai ke tujuan | 29 | Keramahan supir dalam melayani konsumen | |
| | 36 | Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari konsumen | 30 | Kesopanan supir dalam melayani konsumen | |
| Dibawah Rata-rata | 4 | Keindahan eksterior mobil | 1 | Ketersediaan sandaran kaki didalam mobil | |
| | 5 | Keindahan interior mobil | 2 | Kebersihan eksterior mobil | |
| | 9 | Ketersediaan seatbelt yang siap di pakai di setiap kursi | 10 | Kerapihan pakaian supir | |
| | 14 | Ketersediaan berbagai fasilitas hiburan di dalam mobil seperti musik | 11 | Kebersihan pakaian supir | |
| | 28 | Kejelasan informasi mengenai tempat pemberhentian sementara | 12 | Ketersediaan berbagai pilihan jadwal keberangkatan | |
| | 37 | Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam | 16 | Pemberian bukti pembayaran (tiket) | |
| | | | 25 | Kesediaan karyawan untuk memberikan informasi kepada konsumen | |
| | | | 34 | Ketersediaan sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar | |
| | | | 35 | Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan konsumen | |

4.6. Prioritas Perbaikan

Prioritas Perbaikan diperoleh dari hasil uji hipotesis ketidakpuasan Importance Performance Analysis (IPA) 4, dan Importance Performance Analysis (IPA) 6. Prioritas perbaikan ini digunakan untuk menentukan target yang harus dilakukan oleh perusahaan.

Tabel 10 : Prioritas Perbaikan

| Kelompok | No | Pernyataan | Tingkat Kepentingan | Uji Hipotesis Ketidakpuasan | IPA 4 | IPA 6 | Target |
|----------|----|---|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------|------------------|
| 1 | 8 | Keleluasaan duduk selama perjalanan | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Focus Improvement Effort Here | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 13 | Ketersediaan makanan kecil selama perjalanan | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Focus Improvement Effort Here | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 18 | Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Focus Improvement Effort Here | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 23 | Ketersediaan diskon | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Focus Improvement Effort Here | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 24 | Ketanggapan supir dalam melayani kebutuhan konsumen | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Focus Improvement Effort Here | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 27 | Kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Focus Improvement Effort Here | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 31 | Ketepatan waktu sampai ke tujuan | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Focus Improvement Effort Here | Tertinggal | Menyamai harapan |
| 2 | 36 | Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari konsumen | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Focus Improvement Effort Here | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 3 | Kebersihan interior mobil | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Maintain Performance | Tertinggal | Menyamai harapan |
| 3 | 6 | Kenyamanan kursi yang digunakan | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Maintain Performance | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 7 | Kapasitas bagasi mobil yang memadai | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 15 | Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 19 | Kesejukan sirkulasi udara (AC) di dalam mobil | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 20 | Keterjangkauan harga | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 26 | Kemampuan supir untuk mengetahui rute perjalanan meliputi rute antar-jemput | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 29 | Keramahan supir dalam melayani konsumen | Datar Rata-rata | Tidak Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| 4 | 17 | Keahlian supir dalam mengendarai mobil | Datar Rata-rata | Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 22 | Kehandalan mobil yang di gunakan sepanjang perjalanan | Datar Rata-rata | Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 30 | Kesopanan supir dalam melayani konsumen | Datar Rata-rata | Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 32 | Kemudahan barang bawaan selama perjalanan | Datar Rata-rata | Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| 5 | 21 | Ketepatan pengembalian uang kembalian | Datar Rata-rata | Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 33 | Kemudahan mendapat tiket di setiap jam yang diinginkan | Datar Rata-rata | Puas | Maintain Performance | Bersaing | Menyamai harapan |
| 6 | 5 | Keindahan interior mobil | Dibawah Rata-rata | Tidak Puas | Reduce Emphasis | Tertinggal | Melebihi Pesang |
| | 9 | Ketersediaan seatbelt yang siap di pakai di setiap kursi | Dibawah Rata-rata | Tidak Puas | Medium-Low Priority | Tertinggal | Melebihi Pesang |
| | 14 | Ketersediaan berbagai fasilitas hiburan di dalam mobil seperti musik | Dibawah Rata-rata | Tidak Puas | Medium-Low Priority | Tertinggal | Melebihi Pesang |
| 8 | 37 | Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam | Dibawah Rata-rata | Tidak Puas | Medium-Low Priority | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 1 | Ketersediaan sandaran kaki didalam mobil | Dibawah Rata-rata | Tidak Puas | Medium-Low Priority | Bersaing | Menyamai harapan |
| 9 | 34 | Ketersediaan sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar atau masukan. | Dibawah Rata-rata | Tidak Puas | Medium-Low Priority | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 12 | Ketersediaan berbagai pilihan jadwal keberangkatan | Dibawah Rata-rata | Tidak Puas | Reduce Emphasis | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 35 | Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan konsumen | Dibawah Rata-rata | Tidak Puas | Reduce Emphasis | Bersaing | Menyamai harapan |
| 11 | 16 | Pemberian bukti pembayaran (tiket) | Dibawah Rata-rata | Puas | Reduce Emphasis | Bersaing | Diabaikan |
| | 10 | Kerapihan pakaian supir | Dibawah Rata-rata | Puas | Reduce Emphasis | Bersaing | Diabaikan |
| 12 | 11 | Kebersihan pakaian supir | Dibawah Rata-rata | Puas | Reduce Emphasis | Bersaing | Diabaikan |
| | 4 | Keindahan eksterior mobil | Dibawah Rata-rata | Puas | Reduce Emphasis | Tertinggal | Diabaikan |
| 13 | 28 | Kejelasan informasi mengenai tempat pemberhentian sementara | Dibawah Rata-rata | Puas | Reduce Emphasis | Tertinggal | Diabaikan |
| | 2 | Kebersihan eksterior mobil | Dibawah Rata-rata | Puas | Reduce Emphasis | Bersaing | Diabaikan |
| | 25 | Kesediaan karyawan untuk memberikan informasi kepada konsumen | Dibawah Rata-rata | Puas | Reduce Emphasis | Bersaing | Diabaikan |

5. Usulan

Dari hasil tabel prioritas perbaikan maka dapat diketahui target yang harus dicapai oleh Andi's Travel. Berikut adalah usulan untuk Andi's Travel agar target yang ditetapkan dapat dicapai.

- Variabel 8 (Keleluasaan Duduk selama perjalanan)
Semua barang-barang di letakkan di bagasi kecuali barang-barang berharga. Hal ini dilakukan agar area tempat duduk konsumen menjadi lebih luas.
- Variabel 13 (Ketersediaan Makanan Kecil Selama Perjalanan)
 1. Memberikan snack kepada konsumen disetiap perjalanan misalnya dengan pemberian air mineral botol 330 ml dan snack berupa wafer atau permen. Pemberian snack ini berfungsi agar konsumen tidak kelaparan dan dapat membantu menghilangkan rasa bosan sepanjang perjalanan.
 2. Dilakukan pengecekan mengenai kelengkapan fasilitas didalam mobil. Pengecekan ini dilakukan oleh kepala pool sebelum mobil berangkat.
- Variabel 18 (Kesesuaian Jam Berangkat Dengan yang Dijanjikan) dan Variabel 31 (Ketepatan Waktu Sampai Tujuan)
 1. Konsumen yang lokasi penjemputannya masih berada dalam satu area, di jemput terlebih dahulu baru setelah itu melakukan penjemputan ke daerah lain. Sehingga proses penjemputan konsumen menjadi lebih cepat.
 2. Disediakan mobil khusus untuk menjemput konsumen sehingga konsumen yang lokasi penjemputannya jauh dan konsumen yang lokasi penjemputannya dekat, dijemput dengan mobil yang berbeda kemudian dikumpulkan di pool. Sehingga konsumen yang lokasi penjemputannya dekat dengan pool tidak harus menjemput konsumen yang lokasi penjemputannya jauh. Dengan sistem ini juga dapat membuat jam keberangkatan lebih tepat.
 3. Sebelum melakukan penjemput, supir sudah menanyakan lokasi tempat tinggal konsumen dengan jelas agar tidak terlalu lama mencari lokasi tempat tinggal konsumen.
 4. ½ jam sebelum penjemputan, semua konsumen dihubungi oleh pihak travel untuk bersiap-siap, agar saat travel datang konsumen bisa langsung berangkat.
- Variabel 23 (Ketersediaan Diskon) dan variabel 20 (Keterjangkauan Harga)
 1. Memberikan program khusus kepada konsumen seperti pengadaan member. Jika konsumen yang memiliki member maka akan diberi diskon 10%. Cara untuk menjadi member Andi's travel yaitu dengan membeli kartu member seharga Rp 50.000,-.
 2. Memberikan diskon khusus kepada pelajar atau mahasiswa. Sehingga bagi pelajar atau mahasiswa yang memiliki kartu pelajar akan diberikan potongan harga khusus.
 3. Memberikan program khusus misalnya berupa pembelian tiket seharga Rp 1.000.000,- secara tunai maka konsumen akan mendapatkan 20 tiket dan tanpa batasan waktu serta tiket tersebut dapat dipindah tangankan.
- Variabel 24 (Ketanggapan Supir Dalam Melayani Kebutuhan Konsumen)
 1. Supir segera membawakan barang konsumen saat konsumen keluar dari rumah. Hal ini untuk menunjukkan bahwa supir benar-benar peduli terhadap konsumen.
 2. Supir meminta konsumen untuk memastikan kelengkapan barang-barangnya dan bila konsumen sudah yakin bahwa tidak ada barang yang tertinggal, mobil baru berangkat. Hal ini juga untuk menunjukkan kepada konsumen bahwa supir memiliki perhatian terhadap semua kepentingan konsumen.
- Variabel 27 (Kemampuan Resepsionis Dalam Memberikan Informasi)
Dengan pengadaan sistem komputer seperti sistem pemesanan karcis bioskop sehingga akan terlihat apakah kursi untuk setiap shift sudah terpesan atau belum dan setiap data pelanggan seperti nama, tanggal, nomor telepon dan jam keberangkatan sudah tersimpan dengan baik. Pengadaan sistem komputer ini akan mengurangi kesalahan yang sering dilakukan oleh resepsionis yaitu memberikan kursi yang sudah dipesan oleh konsumen lain, dengan adanya sistem ini kursi yang sudah dipesan akan berubah tampilan warnanya sehingga tidak dapat dipesan oleh konsumen lain. Pengadaan sistem komputer ini selain dapat memberikan informasi lebih detail, mengurangi terjadinya kesalahan pemesanan tempat, juga dapat mengurangi terjadinya kelalaian dari resepsionis seperti hilangnya kertas yang berisi data reservasi mobil.
- Variabel 36 (Kecepatan dalam Menanggapi Keluhan Konsumen)

1. Jika ada konsumen yang komplain mengenai tidak diberikannya tiket pembayaran maka sebaiknya pihak travel jangan menunggu untuk memberikan tiket pembayaran saat konsumen tersebut menggunakan jasa travel baru diberikan tetapi akan lebih baik jika diberikan pada hari itu juga misalnya sebelum atau sesudah jadwal keberangkatan yang selanjutnya dengan cara supir mengantarkan ke rumah konsumen.
 2. Jika ada keluhan lain, maka sebaiknya pihak travel segera menghubungi konsumen untuk meminta maaf dan memberikan ganti rugi.
- Variabel 3 (Kebersihan Interior Mobil)
1. Disediakan kantong plastik kresek dibawah kursi konsumen agar jika konsumen ingin membuang sampah, mereka langsung membuang sampah diplastik tersebut sehingga sampah tidak tercecer dan memudahkan saat membersihkan bagian interior mobil. Pembersihan interior mobil ini dilakukan setiap kali mobil travel tersebut usai digunakan.
 2. Jok mobil dilapisi sarung dari bahan kulit agar terlihat lebih menarik dan bersih. Pemberian sarung pada jok mobil berbahan kulit juga mempermudah proses pembersihan jika terkena cairan. Pembersihan jok mobil ini dapat dengan mudah dilakukan misalnya dengan menglap sarung jok mobil tersebut setiap harinya atau setiap pagi hari.
 3. Selalu mengusahakan membersihkan mobil sebelum jam keberangkatan agar setiap konsumen selalu merasa nyaman dengan kondisi mobil yang ada.
 4. Adanya pengecekan kelengkapan fasilitas seperti ketersediaan kantong kresek didalam mobil sebelum keberangkatan. Pengecekan ini dilakukan oleh kepala pool. Frekuensi pengecekan kelengkapan fasilitas dilakukan setiap hari sebelum keberangkatan mobil.
 5. Adanya pengecekan untuk kebersihan interior mobil sebelum mobil berangkat. Pengecekan tersebut dilakukan oleh bagian perawatan. Frekuensi pengecekan kebersihan interior mobil dilakukan setiap hari sebelum keberangkatan mobil.
- Variabel 6 (Kenyamanan Kursi yang Digunakan)
1. Pemberian sarung pada jok mobil berbahan kulit agar selalu terlihat bersih dan membuat konsumen nyaman menggunakannya.
 2. Kursi yang sudah tidak empuk sebaiknya diperbaiki dengan menambah busa pada kursi. Penambahan busa pada kursi ini tidak dilakukan secara rutin namun saat dibutuhkan saja.
 3. Kursi yang dapat dilipat sebaiknya diperiksa dudukannya dan bila penjepitnya sudah tidak kencang sebaiknya segera diganti agar saat kursi tersebut digunakan tidak goyang. Pengecekanudukan kursi ini sebaiknya dilakukan secara berkala, jadi setiap kali tenaga mekanik melakukan pengecekan terhadap mobil sebaiknya juga dilakukan pengecekan pada bagian dalam mobil.
 4. Kursi diberi dudukan lengan agar konsumen merasa lebih nyaman.
- Variabel 7 (Kapasitas Bagasi Mobil yang Memadai)
- Memisahkan jasa travel dengan jasa paket kilat. Bagasi mobil yang digunakan untuk travel juga hanya berlaku bagi konsumen yang akan naik travel, sehingga kapasitas bagasi bagi konsumen akan bertambah.
- Variabel 15 (Kemudahan Dalam Melakukan Pemesanan Tempat), Variabel 33 (Kemudahan Mendapat Tiket Disetiap Jam yang Diinginkan), dan Variabel 12 (Ketersediaan Berbagai Pilihan Jadwal Keberangkatan)
- Menambah pilihan jadwal keberangkatan terutama di waktu subuh karena pilihan jadwal keberangkatan untuk yang subuh, baru tersedia satu pilihan yaitu jam 03.00 . Penambahan jadwal keberangkatan di waktu subuh ini, dikarenakan berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen dan berdasarkan hasil penelitian ke lapangan diperoleh hasil bahwa peminat jadwal keberangkatan subuh cukup tinggi dan hampir setiap mobil travel yang berangkat pada shift subuh selalu terisi penuh.
- Variabel 19 (Kesejukan Sirkulasi Udara (AC) didalam mobil)
1. Supir travel sudah menyalakan AC saat dalam melakukan perjalanan untuk menjemput konsumen agar pada saat konsumen masuk ke dalam mobil, udara dimobil sudah sejuk.
 2. Pengecekan AC secara berkala sehingga AC mobil tetap sejuk walaupun umur pakai mobil sudah lama. Pengecekan AC ini dilakukan setiap 6 bulan sekali.

3. Dilakukan pengecekan kondisi AC setiap hari selama satu kali. Pengecekan ini dilakukan oleh bagian mekanik.
- Variabel 26 (Kemampuan Supir Mengetahui Rute Perjalanan Meliputi Rute Antar-Jemput) Sebelum melakukan penjemputan, supir melihat terlebih dahulu alamat-alamat dari konsumen dan bila ada alamat yang tidak diketahui dengan jelas, supir dapat langsung menanyakan kepada supir lainnya atau langsung telepon kepada konsumen.
 - Variabel 29 (Keramahan Supir Dalam Melayani Konsumen) dan Variabel 30 (Kesopanan Dalam Melayani Konsumen)
 1. Saat melakukan penjemputan, supir travel mengucapkan salam kepada konsumen.
 2. Menyakan kepada konsumen barang mana yang ingin dimasukkan ke bagasi dan dibawakan oleh supir sampai ke mobil.
 3. Jika ada pemberian snack, supir memberitahu tahu kepada konsumen bahwa snack tersebut ditujukan untuk konsumen.
 4. Saat supir memasukan dan mengeluarkan barang ke bagasi, supir menyakan kepada konsumen apakah barang yang tertinggal atau tidak.
 - Variabel 17 (Keahlian Supir Dalam Mengendarai Mobil) Pimpinan cabang mengutus karyawan untuk berperan sebagai konsumen seperti “secret shopper” untuk melakukan pengontrolan dan penilaian ke lapangan yaitu dengan cara ikut dalam perjalanan dan berkomunikasi dengan konsumen. Dengan turun langsung ke lapangan maka pihak travel dapat merasakan dengan sendirinya keahlian dari supir serta dapat mengetahui masalah-masalah yang ada langsung dari hasil wawancara kepada konsumen.
 - Variabel 22 (Kehandalan Mobil yang Digunakan Sepanjang Perjalanan)
 1. Bagian mekanik selalu memeriksa setiap mobil sebelum digunakan sehingga mobil sudah dapat dipastikan dalam kondisi yang baik. Pemeriksaan ini dilakukan setiap hari selama satu kali.
 2. Mobil diservice secara berkala untuk menjaga kondisi mobil tetap baik misalnya dengan mengganti oli. Penggantian oli mobil ini dilakukan setiap 5000 km.
 3. Dilakukan pengecekan terhadap kondisi mobil meliputi pengecekan ban, rem, dan AC. Pengecekan tersebut dilakukan oleh bagian mekanik dan dilakukan sehari satu kali.
 - Variabel 32 (Keamanan Barang Bawaan Selama Perjalanan)
 1. Mengunci bagasi mobil dengan baik, dan tidak meninggalkan mobil tanpa dikunci terlebih dahulu.
 2. Pemberian nomor kepada konsumen dengan menggunakan kartu yang terbuat dari karton. Selain itu dilakukan pencatatan di karcis konsumen untuk mengetahui jumlah tas yang ada didalam bagasi. Hal ini untuk mencegah agar tidak terjadi kehilangan dan tertukarnya barang.
 3. Pihak Andi’s Travel sebaiknya menyimpan baik-baik jika ada barang konsumen yang tertinggal. Sehingga jika ada barang konsumen yang tertinggal mereka mudah untuk menemukannya.
 - Variabel 21 (Ketepatan Pengembalian Uang Kembalian)
 1. Supir lebih teliti dalam melakukan perhitungan, agar tidak terjadi kesalahan dalam mengembalikan uang dan konsumen tidak merasa dirugikan.
 2. Sebelum meninggalkan lokasi yaitu rumah konsumen, supir meminta konsumen untuk mengecek kembali ketepatan dari uang pengembalian. Hal ini akan membuat konsumen berfikir bahwa supir yang dimiliki Andi’s Travel jujur dan teliti.
 3. Memberikan bekal uang kepada supir yang berfungsi sebagai uang kembalian sehingga berapa pun uang yang diberikan oleh konsumen, supir dapat selalu memberikan uang kembalian secara tepat. Simpanan uang kembalian yang sebaiknya disiapkan oleh supir adalah Rp 280.000,- dengan rincian adanya uang Rp 5.000,- sebanyak 56 lembar.
 - Variabel 5 (Keindahan Interior Mobil)
 1. Pemberian sarung jok berbahan kulit pada setiap kursi mobil. Penggunaan sarung jok pada kursi mobil akan membuat interior mobil lebih indah dan membuat kursi mobil menjadi lebih muda dijaga kebersihannya.

2. Pemasangan gordena pada jendela. Pemasangan gordena pada jendela selain membuat interior mobil menjadi indah juga dapat meningkatkan kenyamanan dari konsumen karena terkadang saat sepanjang perjalanan konsumen akan tidur di mobil dan dengan adanya gordena maka tidak akan terlihat dari luar.
3. Dilakukan pengecekan terhadap ketersediaan gordena didalam mobil. Hal ini dilakukan agar fasilitas yang telah dijanjikan oleh pihak Andi's Travel sudah benar-benar tersedia. Pengecekan ini dilakukan oleh kepala pool dan dicatat dalam form kelengkapan fasilitas.
 - Variabel 9 (Ketersediaan *Seatbelt* yang Siap Pakai disetiap Kursi)
 1. Pihak Andi's Travel sebaiknya mengganti semua *seatbelt* yang sudah tidak kencang.
 2. Pihak Andi's Travel sebaiknya menambahkan *seatbelt* kepada setiap kursi konsumen. Hal tersebut agar konsumen merasa tingkat keamanan dengan menggunakan Andi's Travel adalah baik.
 3. Dilakukan pengecekan terhadap kekencangan *seatbelt*, hal ini dilakukan agar semua *seatbelt* yang tersedia benar-benar dalam kondisi baik. Pengecekan ini dilakukan oleh bagian mekanik dan di catat dalam form pengecekan kondisi mobil. Frekuensi pengecekan untuk kondisi mobil ini dilakukan satu hari satu kali.
 - Variabel 14 (Ketersediaan Fasilitas Hiburan Seperti Musik)
 1. Menyediakan tape yang bisa dihubungkan dengan USB sehingga saat dalam perjalanan, konsumen bisa mendengarkan musik untuk menghilangkan kebosanan.
 2. Dilakukan pengecekan fasilitas apakah didalam sudah tersedia USB yang berisi lagu atau belum. Pengecekan ini dilakukan oleh kepala pool sebelum mobil berangkat.
 3. Dilakukan pengecekan juga terhadap kehandalan fungsi dari tape agar saat mobil digunakan, tape yang dipakai juga dalam kondisi baik. Pengecekan kondisi tape ini dilakukan oleh bagian mekanik. Frekuensi pengecekan kondisi mobil ini dilakukan satu kali selama satu hari.
 - Variabel 37 (Ketersediaan Layanan Pemesanan Tiket 24 Jam)

Memberitahukan kepada konsumen bahwa Andi's Travel menerima pemesanan tiket selama 24 jam karena selama ini belum banyak konsumen yang mengetahui bahwa Andi's Travel memiliki fasilitas tersebut. Cara pemberitahuan ini dengan cara resepsionis memberitahukan kepada konsumen saat mereka melakukan reservasi.
 - Variabel 1 (Ketersediaan Sandaran Kaki di Dalam Mobil)

Dikarenakan tidak dapat mengubah struktur dari mobil atau melakukan pergantian kursi maka usulan yang dapat diberikan untuk variabel ketersediaan sandaran kaki di dalam mobil adalah dengan menambahkan busa pada tempat yang sering di jadikan sandaran kaki oleh konsumen karena tempat yang sering dijadikan sandaran kaki oleh konsumen sudah mulai "ambles".
 - Variabel 34 (Ketersediaan Sarana bagi konsumen untuk Memberikan Komentar atau saran)

Andi's Travel membuat website tersendiri sehingga memberikan tempat bagi konsumen untuk memberikan komentar atau saran. Dengan adanya pengadaan website tersebut membuat konsumen lebih nyaman untuk memberikan atau saran. Jika terdapat komplain dari konsumen, maka pemilik harus menegur pemimpin cabang, dan pemimpin cabang yang berhak menegur pihak yang bersangkutan.
 - Variabel 35 (Kemampuan Supir Untuk Berkomunikasi Dengan Konsumen)

Sering memberikan briefing kepada semua supir dan selalu mengingatkan supir agar sering berkomunikasi dengan konsumen disaat ada waktu seperti saat istirahat ditempat pemberhentian. Hal ini dapat meningkatkan hubungan yang baik antara pihak travel dengan konsumen. Pengadaan briefing ini dilakukan oleh pimpinan cabang.

6. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

- Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Andi's Travel
- Berikut adalah pernyataan yang menjadi ketidakpuasan konsumen:
1. Variabel 1 (Ketersediaan sandaran kaki didalam mobil)
 2. Variabel 3 (Kebersihan interior mobil)
 3. Variabel 5 (Keindahan interior mobil)
 4. Variabel 6 (Kenyamanan kursi yang digunakan)

5. Variabel 7 (Kapasitas bagasi mobil yang memadai)
6. Variabel 8 (Keleluasaan duduk selama perjalanan)
7. Variabel 9 (Ketersediaan seatbelt yang siap pakai disetiap kursi)
8. Variabel 12 (Ketersediaan berbagai pilihan jadwal keberangkatan)
9. Variabel 13 (Ketersediaan makanan kecil selama perjalanan)
10. Variabel 14 (Ketersediaan berbagai fasilitas hiburan didalam mobil)
11. Variabel 15 (Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat)
12. Variabel 18 (Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan)
13. Variabel 19 (Kesejukan sirkulasi udara (AC) didalam mobil)
14. Variabel 20 (Keterjangkauan Harga)
15. Variabel 23 (Ketersediaan diskon)
16. Variabel 24 (Ketanggapan supir dalam melayani kebutuhan konsumen)
17. Variabel 26 (Kemampuan supir untuk mengetahui rute perjalanan meliputi rute antar-jemput)
18. Variabel 27 (Kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi)
19. Variabel 29 (Keramahan supir dalam melayani konsumen)
20. Variabel 31 (Ketepatan waktu sampai tujuan)
21. Variabel 34 (Ketersediaan sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar atau saran)
22. Variabel 35 (Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan konsumen)
23. Variabel 36 (Kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen)
24. Variabel 37 (Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam)

➤ Posisi Andi's travel dibandingkan dengan pesaingnya

Berdasarkan dari matriks persaingan maka diketahui bahwa kinerja Andi's Travel berada di posisi tertinggal dan bersaing.

Berikut adalah pernyataan yang menunjukkan kinerja Andi's Travel berada posisi tertinggal:

1. Variabel 3 (Kebersihan interior mobil)
2. Variabel 4 (Keindahan eksterior mobil)
3. Variabel 5 (Keindahan interior mobil)
4. Variabel 6 (Kenyamanan kursi yang digunakan)
5. Variabel 8 (Keleluasaan duduk selama perjalanan)
6. Variabel 9 (Ketersediaan seatbelt yang siap pakai disetiap kursi)
7. Variabel 13 (Ketersediaan makanan kecil selama perjalanan)
8. Variabel 14 (Ketersediaan berbagai fasilitas hiburan didalam mobil seperti musik)
9. Variabel 16 (Pemberian bukti pembayaran atau tiket)
10. Variabel 18 (Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan)
11. Variabel 23 (Ketersediaan diskon)
12. Variabel 24 (Ketanggapan supir dalam melayani kebutuhan konsumen)
13. Variabel 27 (Kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi)
14. Variabel 28 (Kejelasan informasi mengenai tempat pemberhentian sementara)
15. Variabel 31 (Ketepatan waktu sampai tujuan)
16. Variabel 36 (Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari konsumen)
17. Variabel 37 (Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam)

Dan berikut adalah pernyataan yang menunjukkan kinerja Andi's Travel berada posisi bersaing:

1. Variabel 1 (Ketersediaan sandaran kaki didalam mobil)
2. Variabel 2 (Kebersihan eksterior mobil)
3. Variabel 7 (Kapasitas bagasi mobil yang memadai)
4. Variabel 10 (Kerapihan pakaian supir)
5. Variabel 11 (Kebersihan pakaian supir)
6. Variabel 12 (Ketersediaan berbagai pilihan jadwal keberangkatan)
7. Variabel 15 (Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat)
8. Variabel 17 (Keahlian supir dalam mengendarai mobil)
9. Variabel 19 (Kesejukan sirkulasi udara (AC) di dalam mobil)

10. Variabel 20 (Keterjangkauan harga)
11. Variabel 21 (Ketepatan pengembalian uang kembalian)
12. Variabel 22 (Kehandalan mobil yang digunakan sepanjang perjalanan)
13. Variabel 25 (Kesediaan karyawan memberikan informasi kepada konsumen)
14. Variabel 26 (Kemampuan supir untuk mengetahui rute perjalanan meliputi rute antar-jemput)
15. Variabel 29 (Keramahan supir dalam melayani konsumen)
16. Variabel 30 (Kesopanan supir dalam melayani konsumen)
17. Variabel 32 (Keamanan barang bawaan selama perjalanan)
18. Variabel 33 (Kemudahan mendapat tiket disetiap jam yang diinginkan)
19. Variabel 34 (Ketersediaan sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar)
20. Variabel 35 (Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan konsumen)

- Usulan yang diberikan untuk meningkatkan persepsi konsumen terhadap Andi's Travel
1. Semua barang-barang di letakkan di bagasi kecuali barang-barang berharga.
 2. Memberikan snack kepada konsumen disetiap perjalanan.
 3. Dilakukan pengecekan mengenai kelengkapan fasilitas didalam mobil.
 4. Konsumen yang lokasi penjemputannya masih berada dalam satu area, di jemput terlebih dahulu.
 5. Disediakan mobil khusus untuk menjemput konsumen sehingga konsumen yang lokasi penjemputannya jauh dan konsumen yang lokasi penjemputannya dekat, dijemput dengan mobil yang berbeda kemudian dikumpulkan di pool.
 6. Sebelum melakukan penjemput, supir sudah menanyakan lokasi tempat tinggal konsumen dengan jelas agar tidak terlalu lama mencari lokasi tempat tinggal konsumen.
 7. ½ jam sebelum penjemputan, semua konsumen dihubungi oleh pihak travel untuk bersiap-siap.
 8. Memberikan program khusus kepada konsumen seperti pengadaan member. Jika konsumen yang memiliki member maka akan diberi diskon 10%.
 9. Memberikan diskon khusus kepada pelajar atau mahasiswa.
 10. Memberikan program khusus misalnya berupa pembelian tiket seharga Rp 1.000.000,- secara tunai maka konsumen akan mendapatkan 20 tiket dan tanpa batasan waktu serta tiket tersebut dapat dipindah tangankan.
 11. Supir segera membawakan barang konsumen saat konsumen keluar dari rumah.
 12. Supir meminta konsumen untuk memastikan kelengkapan barang-barangnya dan bila konsumen sudah yakin bahwa tidak ada barang yang tertinggal, mobil baru berangkat.
 13. Dengan pengadaan sistem komputer seperti sistem pemesanan karcis bioskop.
 14. Jika ada konsumen yang komplain mengenai tidak diberikannya tiket pembayaran maka sebaiknya pihak travel jangan menunggu untuk memberikan tiket pembayaran saat konsumen tersebut menggunakan jasa travel baru diberikan tetapi akan lebih baik jika diberikan pada hari itu juga.
 15. Disediakan kantong plastik kresek dibawah kursi konsumen.
 16. Jok mobil dilapisi sarung dari bahan kulit agar terlihat lebih menarik dan bersih.
 17. Adanya pengecekan untuk kebersihan interior mobil sebelum mobil berangkat.
 18. Kursi yang sudah tidak empuk sebaiknya diperbaiki dengan menambah busa pada kursi.
 19. Kursi yang dapat dilipat sebaiknya diperiksa dudukannya dan bila penjepitnya sudah tidak kencang sebaiknya segera diganti. Kursi diberi dudukan lengan agar konsumen merasa lebih nyaman.
 20. Memisahkan jasa travel dengan jasa paket kilat.
 21. Menambah pilihan jadwal keberangkatan terutama di waktu subuh.
 22. Supir travel sudah menyalakan AC saat dalam melakukan perjalanan.
 23. Pengecekan AC secara berkala sehingga AC mobil tetap sejuk walaupun umur pakai mobil sudah lama.
 24. Sebelum melakukan penjemputan, supir melihat terlebih dahulu alamat-alamat dari konsumen dan bila ada alamat yang tidak diketahui dengan jelas, supir dapat langsung menanyakan kepada supir lainnya.
 25. Saat melakukan penjemputan, supir travel mengucapkan salam kepada konsumen.

26. Menyakan kepada konsumen barang mana yang ingin dimasukan ke bagasi dan dibawakan oleh supir sampai ke mobil.
27. Jika ada pemberian snack, supir memberitahu tahu kepada konsumen bahwa snack tersebut ditujukan untuk konsumen.
28. Saat supir memasukan dan mengeluarkan barang ke bagasi, supir menyakan kepada konsumen apakah barang yang tertinggal atau tidak.
29. Pimpinan cabang mengutus karyawan untuk berperan sebagai konsumen seperti “secret shopper” untuk melakukan pengontrolan dan penilaian ke lapangan.
30. Bagian mekanik selalu memeriksa setiap mobil sebelum digunakan sehingga mobil sudah dapat dipastikan dalam kondisi yang baik.
31. Mobil diservice secara berkala untuk menjaga kondisi mobil tetap baik misalnya dengan mengganti oli. Penggantian oli mobil ini dilakukan setiap 5000 km.
32. Mengunci bagasi mobil dengan baik, dan tidak meninggalkan mobil tanpa dikunci terlebih dahulu.
33. Pemberian nomor kepada konsumen dengan menggunakan kartu yang terbuat dari karton.
34. Pihak Andi’s Travel sebaiknya menyimpan baik-baik jika ada barang konsumen yang tertinggal.
35. Supir lebih teliti dalam melakukan perhitungan, agar tidak terjadi kesalahan dalam mengembalikan uang dan konsumen tidak merasa dirugikan.
36. Sebelum meninggalkan lokasi yaitu rumah konsumen, supir meminta konsumen untuk mengecek kembali ketepatan dari uang pengembalian.
37. Memberikan bekal uang kepada supir yang berfungsi sebagai uang kembalian.
38. Pemasangan gordena pada jendela mobil.
39. Pihak Andi’s Travel sebaiknya mengganti semua *seatbelt* yang sudah tidak kencang.
40. Pihak Andi’s Travel sebaiknya menambahkan *seatbelt* kepada setiap kursi konsumen.
41. Dilakukan pengecekan terhadap kekencangan *seatbelt*.
42. Menyediakan tape yang bisa dihubungkan dengan USB sehingga saat dalam perjalanan, konsumen bisa mendengarkan musik untuk menghilangkan kebosanan.
43. Dilakukan pengecekan fasilitas apakah didalam sudah tersedia USB yang berisi lagu atau belum.
44. Dilakukan pengecekan juga terhadap kehandalan fungsi dari tape.
45. Menambahkan busa pada tempat yang sering di jadikan sandaran kaki oleh konsumen.
46. Andi’s Travel membuat website tersendiri sehingga memberikan tempat bagi konsumen untuk memberikan komentar atau saran.
47. Sering memberikan briefing kepada semua supir dan selalu mengingatkan supir agar sering berkomunikasi dengan konsumen disaat ada waktu.

5.1. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka saran yang akan diberikan pada perusahaan adalah sebaiknya perusahaan dapat menerapkan usulan-usulan yang telah diberikan guna meningkatkan persepsi konsumen terhadap Andi’s Travel.

DAFTAR PUSTAKA

1. Durianto, Darmadi; Sugiarto, Tony, Sitinjak, “*Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
2. Sugiyono, “*Metodologi Penelitian Administrasi*”, Alfa Beta, Bandung, 2005.
3. Walpole, Myres; “*Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur Dan Ilmuwan*”, ITB, Bandung, 1995.