

BAB V

PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Instrumen Data

1. Hasil Uji Validitas

Untuk menunjukkan bahwa semua indikator pertanyaan layak untuk dijadikan instrumen penelitian adalah dengan melakukan uji sampel sebanyak 30 responden. Tingkat signifikansi adalah sebesar 5%. Jika probabilitas $< 0,05$ dan nilai r hitung $> r$ tabel maka pertanyaan tersebut valid, namun jika probabilitas $> 0,05$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Berikut merupakan tabel hasil uji validitas:

Tabel 5. 1
Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
<i>Reliability</i>	X1.1	0.724	0.361	0.000	Valid
	X1.2	0.725	0.361	0.000	Valid
	X1.3	0.787	0.361	0.000	Valid
	X1.4	0.859	0.361	0.000	Valid
<i>Responsiveness</i>	X2.1	0.825	0.361	0.000	Valid
	X2.2	0.822	0.361	0.000	Valid
	X2.3	0.616	0.361	0.000	Valid
	X2.4	0.858	0.361	0.000	Valid
<i>Assurance</i>	X3.1	0.757	0.361	0.000	Valid
	X3.2	0.808	0.361	0.000	Valid
	X3.3	0.923	0.361	0.000	Valid
	X3.4	0.903	0.361	0.000	Valid
<i>Emphaty</i>	X4.1	0.729	0.361	0.000	Valid
	X4.2	0.819	0.361	0.000	Valid
	X4.3	0.923	0.361	0.000	Valid

	X4.4	0.645	0.361	0.000	Valid
<i>Tangibles</i>	X5.1	0.742	0.361	0.000	Valid
	X5.2	0.677	0.361	0.000	Valid
	X5.3	0.787	0.361	0.000	Valid
	X5.4	0.758	0.361	0.000	Valid
Kepuasan konsumen	Y1	0.585	0.361	0.000	Valid
	Y2	0.943	0.361	0.000	Valid
	Y3	0.794	0.361	0.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas tabel 5.1 diketahui bahwa seluruh pertanyaan mengenai *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles* dan Kepuasan konsumen adalah valid karena tingkat signifikansi yang dihasilkan $<0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrument dalam mengukur data penelitian.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Selain melakukan uji validasi untuk menunjukkan bahwa semua variabel pertanyaan layak untuk menjadi instrument penelitian, terdapat juga uji reliabilitas dengan menguji sampel penelitian sebanyak 30 responden. Suatu pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> r$ tabel.

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 5. 2
Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	R tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	0.779	0.361	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.789	0.361	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.871	0.361	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0.791	0.361	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0.720	0.361	Reliabel
Kepuasan konsumen	0.681	0.361	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 5.2 dengan melakukan uji reliabilitas pada 30 responden diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles, dan Kepuasan konsumen dinyatakan reliabel karena telah memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu dengan nilai Cronbach's Alpha > r tabel.

B. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Berikut ini adalah hasil dari pengujian statistik deskriptif terhadap variabel penelitian:

Tabel 5. 3
Statistik Deskriptif Variabel *Reliability*

	N	Minimum	Maximum	Mean
X1.1	70	2	5	3.50
X1.2	70	1	5	3.63
X1.3	70	2	5	3.74
X1.4	70	1	5	3.76
Rata-Rata Keseluruhan				3.65

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada hasil analisis statistik deskriptif dari variabel *reliability* menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,65 dengan skor minimal sebesar 1 dan skor maksimal sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai

rata-rata dari variabel *reliability* berada pada nilai skor antara 3,40-4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 5. 4
Statistik Deskriptif Variabel *Responsiveness*

	N	Minimum	Maximum	Mean
X2.1	70	1	5	3.51
X2.2	70	1	5	3.67
X2.3	70	2	5	3.70
X2.4	70	2	5	3.76
Rata-Rata Keseluruhan				3.66

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada hasil analisis statistik deskriptif dari variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,66 dengan skor minimal sebesar 1 dan skor maksimal sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel *responsiveness* berada pada nilai skor antara 3,40-4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 5. 5
Statistik Deskriptif Variabel *Assurance*

	N	Minimum	Maximum	Mean
X3.1	70	2	5	3.67
X3.2	70	2	5	3.69
X3.3	70	1	5	3.74
X3.4	70	1	5	3.77
Rata-Rata Keseluruhan				3.71

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada hasil analisis statistik deskriptif dari variabel *assurance* menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,71 dengan skor minimal sebesar 1 dan skor maksimal sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai

rata-rata dari variabel *assurance* berada pada nilai skor antara 3,40-4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 5. 6
Statistik Deskriptif Variabel *Emphaty*

	N	Minimum	Maximum	Mean
X4.1	70	2	5	3.61
X4.2	70	2	5	3.61
X4.3	70	2	5	3.63
X4.4	70	2	5	3.73
Rata-Rata Keseluruhan				3.65

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada hasil analisis statistik deskriptif dari variabel *emphaty* menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,65 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel *assurance* berada pada nilai skor antara 3,40-4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 5. 7
Statistik Deskriptif Variabel *Tangibles*

	N	Minimum	Maximum	Mean
X5.1	70	2	5	3.79
X5.2	70	2	5	3.71
X5.3	70	2	5	3.84
X5.4	70	3	5	3.74
Rata-Rata Keseluruhan				3.77

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada hasil analisis statistik deskriptif dari variabel *tangibles* menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,77 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai

rata-rata dari variabel *tangibles* berada pada nilai skor antara 3,40-4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

C. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak, pengujian ini menggunakan Kolmogorov smirnov. Berikut merupakan tabel hasil uji normalitas:

Tabel 5. 8
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42705415
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.063
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.180 ^c

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5.8 diketahui nilai Asymp.sig yaitu sebesar $0,180 > \alpha$ (0,05) kemudian dapat disimpulkan bahwa terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya. Untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* (α).

Tabel 5. 9
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Reliability</i>	0.307	3.252	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i>	0.265	3.774	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Assurance</i>	0.359	2.784	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Emphaty</i>	0.478	2.090	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Tangibles</i>	0.504	1.983	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 5.9 maka dapat diketahui bahwa nilai tolerance value > 0.10 atau nilai VIF < 10 , sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018) pengujian heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji gletser yang dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Suatu data dikatakan tidak mengalami gejala heterokedastisitas jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05. Berikut merupakan tabel dari hasil uji heterokedastisitas:

Tabel 5. 10
Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,234	Tidak mengalami heterokedastisitas
<i>Responsiveness</i>	0,121	Tidak mengalami heterokedastisitas
<i>Assurance</i>	0,107	Tidak mengalami heterokedastisitas
<i>Emphaty</i>	0,485	Tidak mengalami heterokedastisitas
<i>Tangibles</i>	0,926	Tidak mengalami heterokedastisitas

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 5.10 maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi > 0,05, sehingga tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

D. Pengujian Hipotesis

1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 5. 11
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Beta	T hitung	Sig t	Keterangan
<i>Reliability</i>	0.345	6.223	0.000	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	0.158	2.639	0.010	Signifikan
<i>Assurance</i>	0.302	5.887	0.000	Signifikan
<i>Emphaty</i>	0.143	3.218	0.002	Signifikan
<i>Tangibles</i>	0.167	3.864	0.000	Signifikan
F hitung	198.845			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.940			

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan perhitungan diatas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Y = 0,345X_1 + 0,158X_2 + 0,302X_3 + 0,143X_4 + 0,167X_5$$

Berdasarkan pada persamaan di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. $\beta_1 = 0,345$

Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* (X1) memiliki nilai positif sebesar 0,345. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa jika semakin baik kemampuan Bus UMY dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan maka akan meningkatkan kepuasan penumpang Bus Armada UMY.

2. $\beta_2 = 0,158$

Variabel *responsiveness* (X2) memiliki nilai positif sebesar 0,158 sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapannya Bus Armada UMY dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada penumpang akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh penumpang.

3. $\beta_3 = 0,302$

Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* (X3) memiliki nilai positif sebesar 0,302. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan sikap sopan santun petugas bus armada UMY kepada para penumpang maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh penumpang bus armada UMY.

4. $\beta_4 = 0,143$

Hal ini menunjukkan bahwa *emphaty* (X4) memiliki nilai positif sebesar 0,143. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi sikap

perhatian dan mengetahui keinginan penumpang maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh penumpang.

5. $B_5 = 0,167$

Variabel *tangibles* (X5) memiliki nilai positif sebesar 0,167 dengan nilai signifikansi sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sarana dan prasarana bus armada UMY maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh penumpang.

1. Hasil Uji Model (F)

Uji model dalam penelitian ini menggunakan uji F. Jika angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Namun jika angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan pada tabel 5.11 didapatkan hasil pengujian memperoleh nilai F sebesar 198,845 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini baik sehingga dapat digunakan dan diproses untuk tahap selanjutnya.

2. Hasil Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* dengan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Berikut ini adalah hasil dari

uji t yang dilakukan. Berdasarkan pada tabel 5.11 hasil pengujian regresi linier berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa:

a) H1: *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pada hasil uji t yang dilakukan dalam penelitian ini, maka diketahui variabel X1 yaitu *reliability* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X1 yaitu *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

b) H2: *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pada hasil uji t yang dilakukan dalam penelitian ini, maka diketahui bahwa variabel X2 yaitu *responsiveness* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X2 yaitu *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang artinya variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

c) *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pada hasil uji t yang sudah ada, maka diketahui variabel X3 yaitu *assurance* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X3 yaitu *assurance* berpengaruh positif terhadap

kepuasan penumpang. Maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang artinya variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

d) *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pada hasil uji t yang sudah ada, maka diketahui variabel X4 yaitu *emphaty* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X4 berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang artinya variabel *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

e) *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pada hasil uji t yang sudah ada, maka diketahui variabel X5 yaitu *tangibles* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X5 berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Maka dapat disimpulkan bahwa H5 diterima yang artinya variabel *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

3. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini adalah tabel hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS:

Berdasarkan pada tabel 5.11 menunjukkan besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) = 0,940 artinya bahwa 94,0% variasi variabel dependen

mampu dijelaskan oleh variasi variabel sementara sisanya yaitu 6,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

E. Analisis Servqual GAP dan Importance Performance Analysis

Gap kualitas layanan terjadi karena perbedaan persepsi manajemen dengan harapan pelanggan. Sedangkan untuk membandingkan antara penilaian terhadap tingkat kepentingan dengan kinerja maka metode yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis*. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kepuasan pelanggan.

Layanan dapat dinyatakan memuaskan apabila gap positif atau persepsi > harapan. Layanan dapat dinyatakan memuaskan dan berkualitas apabila gap nol atau persepsi = harapan. Layanan dapat dinyatakan tidak memuaskan dan tidak berkualitas apabila gap negatif atau persepsi < harapan. Rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian yaitu sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (performance)

Yi = Skor kepentingan pelanggan

Sumber: Jurnal Thomas, Manajemen & Kewirausahaan

Jika penilaian kinerja perusahaan sama dengan atau lebih besar dengan tingkat kepentingan pelanggan, maka pelanggan tersebut telah memperoleh kepuasan ($X > Y$). Hasil selengkapnya analisis GAP dan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel berikut:

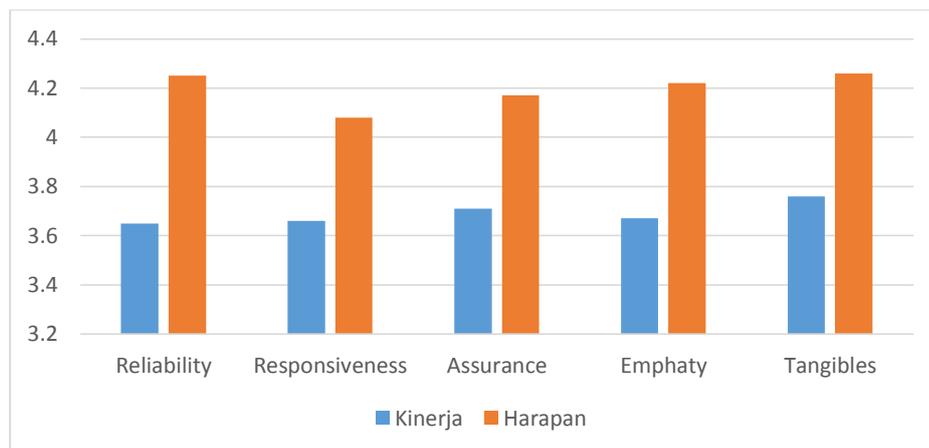
Tabel 5. 12
Analisis GAP dan Tingkat Kesesuaian Harapan / Persepsi pada Bus Armada UMY

No	Atribut	Kinerja	Harapan	GAP	Kesesuaian
<i>Reliability</i>					
1.	Pelayanan bus Armada UMY sesuai dengan janji yang telah ditetapkan.	3,74	4,23	-0,49	88,41%
2.	Kedatangan atau keberangkatan bus Armada UMY tepat waktu.	3,5	4,3	-0,8	81,40%
3.	Pihak bus Armada UMY memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan / penumpang.	3,76	4,26	-0,5	88,26%
4.	Bus Armada UMY bersedia menjemput pelanggan ditempat yang telah disepakati.	3,62	4,21	-0,59	85,99%
	Rata-rata	3,65	4,25	-0,6	85,88%
<i>Responsiveness</i>					
1.	Pihak Armada bus UMY bersedia membantu ketika pelanggan membutuhkan bantuan.	3,76	4,16	-0,4	90,38%
2.	Pelayanan yang diberikan bus Armada UMY cepat.	3,67	4,04	-0,37	90,84%
3.	Pelayanan yang diberikan bus Armada UMY tepat sesuai harapan pelanggan.	3,7	4,09	-0,39	90,46%
4.	Semua informasi pelayanan bus Armada UMY diberikan dengan jelas.	3,51	4,04	-0,53	86,88%
	Rata-rata	3,66	4,08	-0,42	89,70%
<i>Assurance</i>					

1.	Bus Armada UMY mampu menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggannya.	3,67	4,1	-0,43	89,51%
2.	Kredibilitas bus Armada UMY tidak diragukan lagi dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.	3,77	4,16	-0,39	90,62%
3.	bus Armada UMY memberikan rasa aman kepada pelanggan dalam perjalanannya.	3,74	4,23	-0,49	88,41%
4.	Petugas bus Armada UMY bersikap sopan dan santun dalam melayani pelanggan.	3,69	4,2	-0,51	87,85%
	Rata-rata	3,71	4,17	-0,46	88,96%
<i>Emphaty</i>					
1.	Bus Armada UMY memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.	3,65	4,19	-0,54	87,11%
2.	Bus Armada UMY mengerti dan mengetahui setiap keinginan pelanggannya.	3,67	4,29	-0,62	85,54%
3.	Bus Armada UMY memahami kebutuhan spesifik para pelanggan.	3,63	4,17	-0,54	87,05%
4.	Pihak bus Armada UMY bersikap simpatik dengan peduli terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.	3,74	4,24	-0,5	88,20%
	Rata-rata	3,67	4,22	-0,55	86,96%
<i>Tangibles</i>					
1.	Fasilitas (tempat duduk, dll) yang terdapat dalam Armada bus UMY bersih.	3,74	4,34	-0,6	86,17%
2.	Perlengkapan dan peralatan (AC) yang digunakan dalam Armada bus UMY membuat nyaman penumpang.	3,71	4,27	-0,56	86,88%
3.	Terdapat fasilitas (televisi) untuk	3,83	4,14	-0,31	92,51%

	mengurangi kejenuhan pelanggan saat dalam perjalanan.				
4.	Penampilan karyawan bus Armada UMY rapi.	3,79	4,29	-0,5	88,34%
	Rata-rata	3,76	4,26	-0,5	88,26%

Sumber: Data diolah, 2020



Sumber: Data diolah, 2020

Gambar 5. 1
Rata-rata Kinerja dan Harapan pet-atribut Bus Armada UMY

Dari tabel 5.12 dan gambar 5.1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi *Reliability*

Hasil analisis GAP dan tingkat kesesuaian pada dimensi *reliability* dapat diketahui bahwa kepuasan bagi pelanggan belum terpenuhi. Penyebab hal ini dikarenakan seluruh variabel atas dimensi *reliability* masih mempunyai nilai GAP negatif (-0,6) dan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 85,88%, dimana nilai tersebut dibawah angka 100%.

Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan bus armada UMY masih belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut.

b. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi *Responsiveness*

Hasil analisis GAP dan tingkat kesesuaian pada dimensi *responsiveness* dapat diketahui bahwa kepuasan bagi pelanggan belum terpenuhi. Penyebab hal ini dikarenakan seluruh variabel atau dimensi *responsiveness* masih mempunyai nilai GAP negatif (-0,42) dan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 89,70%, dimana nilai itu dibawah angka 100%.

Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap bus armada UMY masih belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut.

c. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi *Assurance*

Hasil analisis GAP dan tingkat kesesuaian pada dimensi *assurance* dapat diketahui bahwa kepuasan bagi pelanggan belum terpenuhi. Penyebab hal ini dikarenakan seluruh variabel atas dimensi *assurance* masih mempunyai nilai GAP negatif (-0,46) dan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 88,96%, dimana nilai tersebut dibawah angka 100%.

Hasil ini menunjukkan bahwa jaminan bus armada UMY masih belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut.

d. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi *Emphaty*

Hasil analisis GAP dan tingkat kesesuaian pada dimensi *emphaty* dapat diketahui bahwa kepuasan bagi pelanggan belum terpenuhi. Penyebab hal ini

dikarenakan seluruh variabel atas dimensi *emphaty* masih mempunyai nilai GAP negatif (-0,55) dan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 86,96%, dimana nilai tersebut dibawah angka 100%.

Hasil ini menunjukkan bahwa empati bus armada UMY masih belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut.

e. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi *Tangibles*

Hasil analisis GAP dan tingkat kesesuaian pada dimensi *tangibles* dapat diketahui bahwa kepuasan bagi pelanggan belum terpenuhi. Penyebab hal ini dikarenakan seluruh variabel atas dimensi *tangibles* masih mempunyai nilai GAP negatif (-0,5) dan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 88,26%, dimana nilai tersebut dibawah angka 100%.

Hasil ini menunjukkan bahwa keadaan fisik bus armada UMY masih belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut.

Berdasarkan analisis gap diketahui bahwa seluruh atribut memiliki nilai gap negatif, yang berarti atribut-atribut tersebut dipersepsikan masih memiliki kualitas yang lebih rendah dibandingkan dengan harapan penumpang. Namun metode *Importance-Performance Analysis* hanya mampu menganalisa besarnya gap dan menentukan seberapa puas penumpang terhadap kualitas layanan dengan melakukan analisis menggunakan diagram kartesius.

Kelemahan dari *Importance-Performance Analysis* tidak dapat menganalisis penyebab dari masing-masing atribut masih memiliki nilai gap negatif.

F. Analisis Diagram Kartesius Per Atribut

Bertujuan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bus armada UMY sehingga diperlukan analisis menggunakan kartesius per atribut. Analisis ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan perbaikan pelayanan jasa dengan cara mengidentifikasi langkah awal terlebih dahulu. Analisis ini menjelaskan tentang penilaian *performance* (kinerja) dan penilaian harapan yang variabelnya terdapat pada diagram kartesius.

Sumbu X merupakan *performance* (kinerja) perusahaan dan sumbu Y merupakan harapan masyarakat. Diagram kartesius merupakan sebuah bangun yang memiliki empat bagian ruang dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana:

\bar{x} = skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja bus armada UMY

\bar{y} = skor rata-rata dari seluruh faktor harapan masyarakat

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k}$$

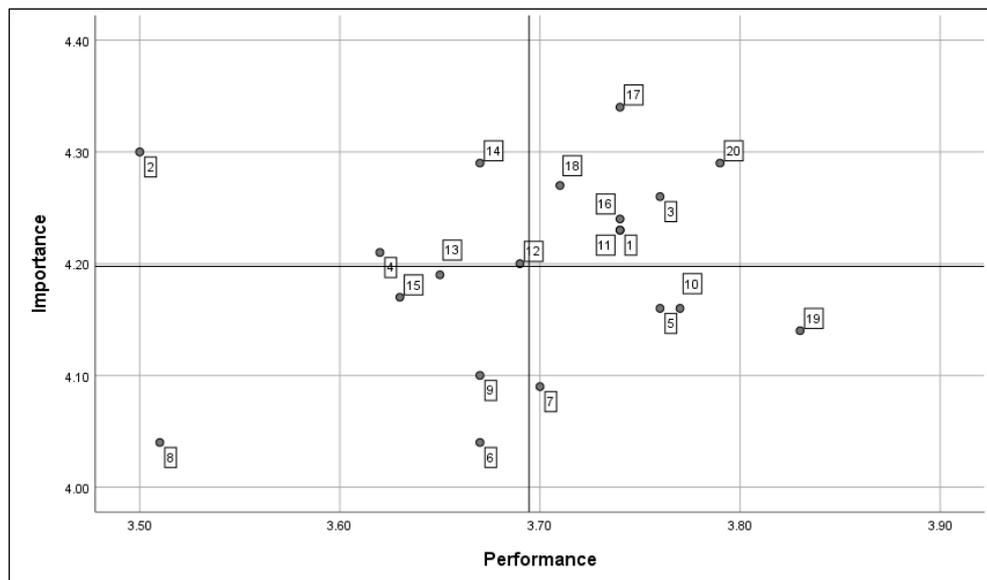
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

$$\bar{x} = \frac{73,89}{20} = 3,69$$

$$\bar{y} = \frac{83,95}{20} = 4,19$$

Berdasarkan perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja (X) dan harapan (Y) diatas diperoleh maka nilai rata-rata kinerja sebesar 3,69 dan rata-rata nilai

harapan sebesar 4,19. Lalu nilai rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata harapan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Untuk membuat diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran. Atribut dengan nilai kinerja kurang dari 3,69 dan nilai harapan diatas 4,19 menempati kuadran 1. Atribut dengan nilai kinerja diatas 3,69 dan nilai harapan diatas 4,19 berada di kuadran 2. Atribut dengan nilai kinerja kurang dari 3,69 dan nilai harapan kurang dari 4,19 menempati kuadran 3. Selanjutnya atribut dengan nilai kerja lebih dari 3,69 tetapi nilai harapan kurang dari 4,19 berada di kuadran 4. Berdasarkan perolehan data diatas maka dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut:



Sumber: Data diolah, 2020

Gambar 5. 2
Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan pada Bus Armada UMY

Dari gambar 5.2 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kuadran I

Variabel yang berada di kuadran I memiliki tingkat harapan cukup tinggi namun tingkat kinerjanya dibawah rata-rata. Perlu untuk mengutamakan pembenahan pada variabel ini oleh pihak perusahaan, karena kinerjanya belum memuaskan dan faktor ini dianggap sangat penting keberadaannya oleh masyarakat (Supranto).

Berikut atribut-atribut yang berada di kuadran I yaitu:

Tabel 5. 13
Solusi Atribut di Kuadran I

No	Atribut	Solusi
2.	Kedatangan atau keberangkatan bus armada UMY tepat waktu.	Bus armada UMY perlu meningkatkan sikap on time dalam waktu keberangkatan maupun kedatangan.
4.	Bus armada UMY bersedia menjemput pelanggan ditempat yang telah disepakati.	Bus armada UMY perlu untuk meningkatkan sikap kehandalan dengan menuruti keinginan penumpang menjemput ditempat yang telah disepakati.
12.	Petugas bus armada UMY bersikap sopan dan santun dalam melayani pelanggan.	Bus armada UMY perlu untuk lebih meningkatkan sikap sopan dan santun terhadap penumpang.
14.	Bus armada UMY mengerti dan mengetahui setiap keinginan pelanggannya.	Diperlukan sikap lebih peduli , perhatian, dan kepastian secara khusus dengan adil agar lebih mengetahui keinginan pelanggan

2) Kuadran II

Variabel yang berada di kuadran II merupakan bagian terkuat dari perusahaan karena mempunyai tingkat kinerja (performance) dan tingkat harapan yang tinggi (Supranto, 2006).

Berikut atribut-atribut yang berada di kuadran II yaitu:

- a) Atribut 1: Pelayanan bus armada UMY sesuai dengan janji yang telah ditetapkan
- b) Atribut 3: Pihak bus armada UMY memberikan pelayanan yang sama untuk semua penumpang
- c) Atribut 11: Bus armada UMY memberikan rasa aman kepada pelanggan dalam perjalanannya.
- d) Atribut 16: Pihak bus armada UMY bersikap simpatik dengan peduli terhadap masalah yang dihadapi penumpang.
- e) Atribut 17: Fasilitas (tempat duduk, dll) yang terdapat dalam bus armada UMY bersih.
- f) Atribut 18: Perlengkapan dan peralatan (AC) yang digunakan dalam bus armada UMY membuat nyaman penumpang.
- g) Atribut 20: Penampilan karyawan bus armada UMY rapi.

Strategi yang hendaknya dilakukan oleh bus armada UMY yaitu karena sudah dinilai telah memberikan pelayanan yang puas, maka pihak perusahaan harus menjaga dan mempertahankan atribut tersebut (Supranto, 2006). Hal ini

telah dilakukan Bus armada UMY, dengan memperhatikan kebersihan dan kerapian bus sehingga penumpang nyaman.

3) Kuadran III

Variabel yang berposisi di kuadran III yaitu mempunyai atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa (Supranto, 2006):

Berikut atribut-atribut yang berada di kuadran III yaitu:

- a) Atribut 6: Pelayanan yang diberikan bus armada UMY cepat
- b) Atribut 8: Semua informasi pelayanan bus armada UMY diberikan dengan jelas.
- c) Atribut 9: Bus armada UMY mampu menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggannya.
- d) Atribut 13: Bus armada UMY memberikan perhatian secara individual kepada penumpangnya
- e) Atribut 15: Bus armada UMY memahami kebutuhan spesifik para pelanggan

Strategi yang hendaknya dilaksanakan oleh bus armada UMY adalah mengkondisikan secara normal atribut diatas karena jika ingin ditingkatkan maka harus dipertimbangkan kembali pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh masyarakat begitu kecil (Supranto, 2006).

4) Kuadran IV

Variabel di kuadran IV memiliki atribut yang dianggap tidak penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan (Supranto, 2006).

Berikut atribut-atribut yang berada di kuadran IV yaitu:

- a) Atribut 5: Pihak bus armada UMY bersedia membantu ketika pelanggan membutuhkan bantuan.
- b) Atribut 7: Pelayanan yang diberikan bus armada UMY tepat sesuai harapan pelanggan.
- c) Atribut 10: Kredibilitas bus armada UMY tidak diragukan lagi dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggannya.
- d) Atribut 19: Terdapat fasilitas (televisi) untuk mengurangi kejenuhan pelanggan saat dalam perjalanan.

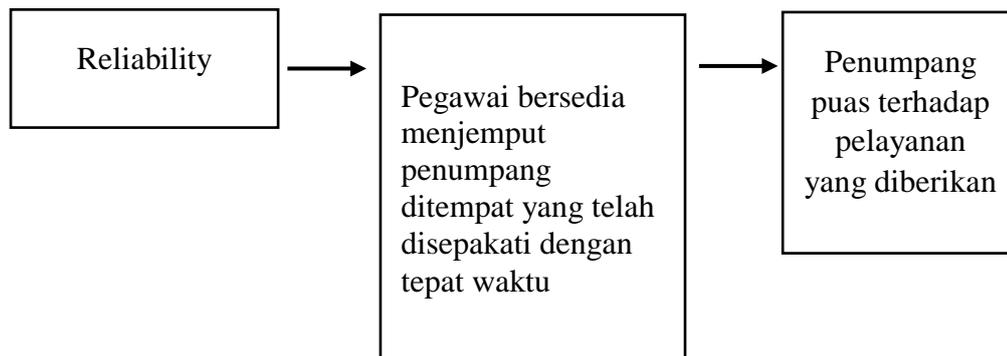
Strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan yaitu mempertimbangkan ulang keempat atribut tersebut karena pelayanan yang diberikan sudah lebih dari cukup (Supranto, 2006). Seharusnya atribut tersebut tidak perlu terlalu tinggi dalam melaksanakan pelayanan, karena masyarakat tidak merasa penting akan atribut tersebut (Supranto). Maka upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu berada di atribut kuadran A karena dianggap penting bagi masyarakat.

G. Pembahasan

1. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Penumpang Bus Armada UMY

Reliability berhubungan dengan kemampuan bus armada UMY dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Setiap perusahaan pastinya membutuhkan pelayanan yang handal sehingga setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001). Berikut merupakan skema dari pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan penumpang:



Gambar 5. 3

Skema Pengaruh Variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Penumpang

Variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus armada UMY karena penumpang merasa bahwa kehandalan pegawai merupakan faktor yang sangat penting. Penumpang membutuhkan kemampuan dan ketersediaan pegawai untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Ketersediaan pegawai bus armada UMY menjemput penumpang ditempat yang telah disepakati dengan tepat waktu dan pelayanan yang didapatkan oleh penumpang sesuai dengan promosi yang dijanjikan yaitu pegawai memiliki kemampuan mumpuni untuk mengendarai bus dianggap sangat penting oleh penumpang. Apabila hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh pegawai bus armada UMY, maka kepuasan yang dirasakan oleh penumpang akan menurun.

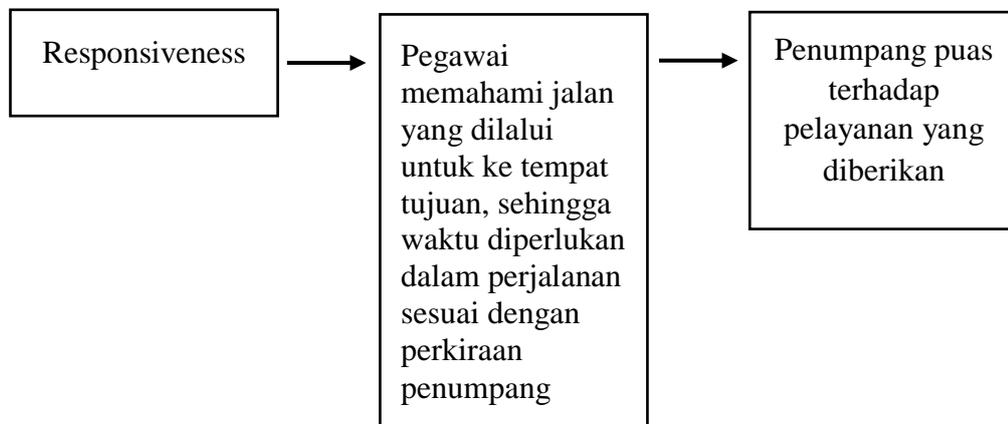
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meliana (2016), menyatakan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2016), juga membuktikan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Disisi lain, berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* atribut-atribut pada variabel *reliability* berada pada kuadran I dan II, pada kuadran I terdapat atribut nomor 2,4 artinya ketersediaan bus menjemput ditempat yang disepakati dan ketepatan waktu dianggap sangat penting dan perlu ditingkatkan pelayanannya, pada kuadran II terdapat atribut nomor 1,3 artinya pelayanan bus armada terkait memberikan pelayanan yang sama untuk semua penumpang dan memberikan pelayanan sesuai dengan promosi yang dijanjikan sudah dianggap puas oleh masyarakat dan kinerjanya perlu dipertahankan.

2. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Penumpang Bus Armada UMY

Responsiveness berhubungan dengan kebijakan bus armada UMY untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penumpang, dengan menyampaikan informasi secara jelas. Setiap pegawai dalam memberikan pelayanan memerlukan penjelasan yang bijaksana, detail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan sehingga terjadi pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman,

2001). Berikut merupakan skema dari pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan penumpang:



Gambar 5. 4

Skema Pengaruh Variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Penumpang

Variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus armada UMY karena penumpang merasa bahwa daya tanggap pegawai merupakan faktor yang sangat penting. Penumpang membutuhkan pelayanan dan adanya bantuan dari bus armada UMY dengan cepat. Kecepatan waktu yang dibutuhkan pegawai untuk sampai ketempat tujuan karena pengetahuannya mengetahui jalan yang harus dilewati serta pegawai memberikan informasi yang jelas terkait perjalanan dan biaya yang harus dikeluarkan dianggap sangat penting oleh penumpang. Apabila hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh pegawai bus armada UMY, maka kepuasan yang dirasakan oleh penumpang juga akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saida (2016), menyebutkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan

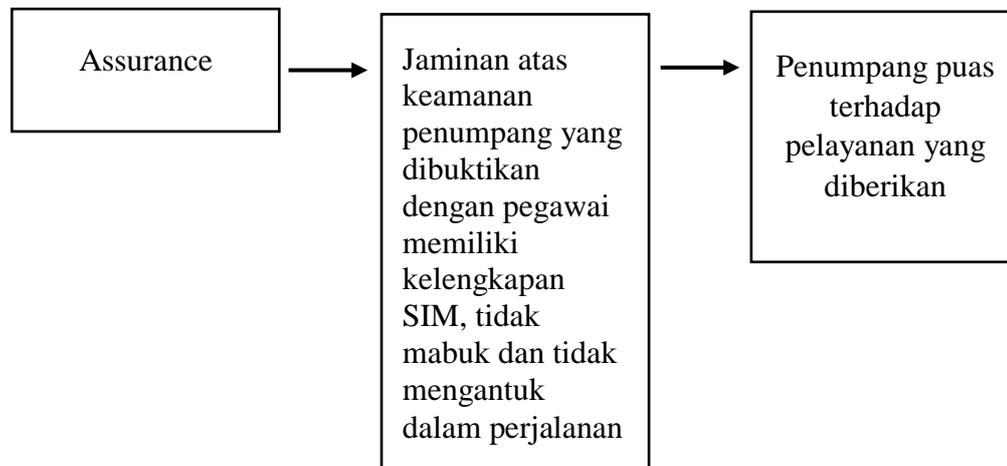
terhadap kepuasan penumpang. Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siswanto (2017) juga membuktikan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

Disisi lain, berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* atribut-atribut pada variabel *responsiveness* berada pada kuadran III dan IV, pada kuadran III terdapat atribut nomor 6,8 artinya pelayanan terkait kecepatan pelayanan dan informasi yang diberikan terhadap penumpang sudah baik dan perlu dipertahankan. Pada kuadran IV terdapat atribut nomor 5,7 artinya pelayanan terkait ketersediaan membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan dan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan sudah baik dan melebihi yang diharapkan oleh penumpang.

3. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Penumpang Bus Armada UMY

Assurance berhubungan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan bus armada UMY untuk menumbuhkan rasa percaya para penumpang. Inti dari bentuk pelayanan ditunjukkan oleh komitmen armada UMY yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Perusahaan harus mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi

pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja (Margaretha, 2003). Berikut merupakan skema dari pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan penumpang:



Gambar 5. 5
Skema Pengaruh Variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Penumpang

Variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus armada UMY karena penumpang merasa bahwa adanya jaminan dari bus armada UMY merupakan faktor yang sangat penting. Penumpang membutuhkan pelayanan jaminan dari kemampuan, pengetahuan dan kesopansantunan dari bus armada UMY. Bus armada UMY yang memiliki pegawai dengan kelengkapan SIM, tidak mabuk dan tidak mengantuk selama perjalanan akan lebih meningkatkan rasa percaya penumpang sehingga penumpang merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan oleh bus armada UMY. Selain itu sikap sopan santun yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan dan *track record* bus armada UMY dalam mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dianggap sangat penting oleh penumpang. Apabila hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh

pegawai bus armada UMY, maka kepuasan yang dirasakan oleh penumpang juga akan menurun.

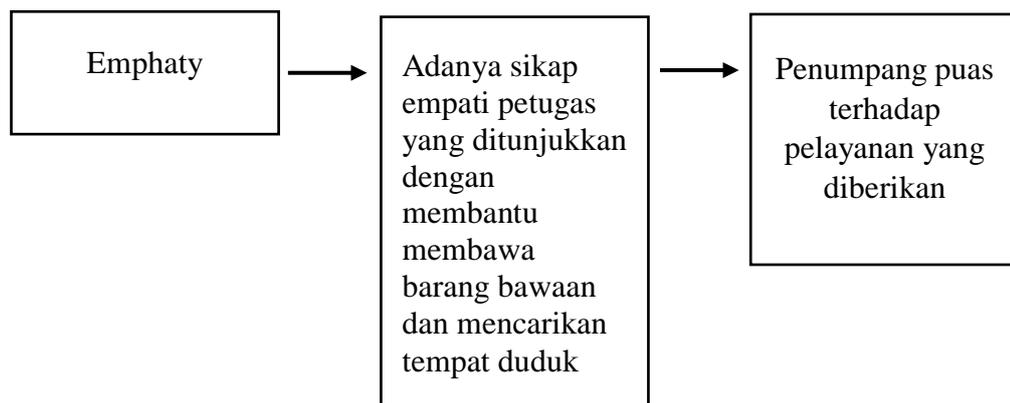
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2016), menyebutkan bahwa variabel assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meliana (2016), juga membuktikan bahwa variabel assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Disisi lain, berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* atribut-atribut pada variabel *assurance* menyebar pada kuadran I, II, III, dan IV. Pada kuadran I terdapat atribut nomor 12 artinya pelayanan terkait sopan santun petugas perlu untuk lebih ditingkatkan, pada kuadran II terdapat atribut nomor 11 artinya adanya pelayanan memberikan rasa aman terhadap penumpang perlu untuk dipertahankan karena sudah dirasakan baik oleh penumpang, pada kuadran III terdapat atribut nomor 9 artinya pelayanan bus terkait menjalin komunikasi yang baik kepada penumpang sudah baik dan perlu dipertahankan, pada kuadran IV terdapat atribut nomor 10 terkait kepercayaan penumpang terhadap kredibilitas bus sudah melebihi harapan penumpang.

4. Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Penumpang Bus Armada UMY

Emphaty dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari

masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seharusnya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama (Parasuraman, 2011). Berikut merupakan skema dari pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan penumpang:



Gambar 5. 6

Skema Pengaruh Variabel *Emphaty* terhadap Kepuasan Penumpang

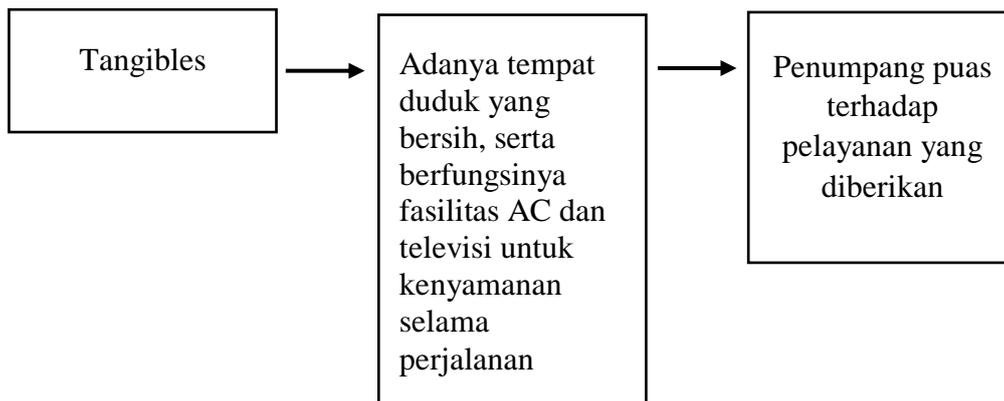
Variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus armada UMY karena penumpang merasa bahwa adanya sikap empati dan peduli dari bus armada UMY merupakan faktor yang sangat penting. Penumpang membutuhkan pelayanan dengan memperhatikan perhatian, simpatik dari bus armada UMY. Penumpang membutuhkan pegawai yang peduli dengan bersedia membawakan barang bawaan penumpang yang membutuhkan bantuan untuk diletakkan ke dalam bagasi serta mencari tempat duduk yang kosong. Hal tersebut dianggap sangat penting oleh penumpang. Apabila hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh pegawai bus armada UMY, maka kepuasan yang dirasakan oleh penumpang juga akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meliana (2016), menyebutkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nugroho (2016), juga membuktikan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

Disisi lain, berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* atribut-atribut pada variabel *emphaty* berada pada kuadran I, II dan III, pada kuadran I terdapat atribut nomor 14 terkait kepedulian bus terhadap penumpang perlu lebih ditingkatkan, pada kuadran II terdapat atribut nomor 16 sikap simpatik bus perlu dipertahankan, pada kuadran III terdapat atribut nomor 13, 15 terkait kebutuhan dan perhatian individual terhadap penumpang perlu dipertahankan.

5. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Penumpang Bus Armada UMY

Tangibles merupakan pemberian fasilitas, sarana dan prasarana berwujud secara langsung atau nyata. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Berikut merupakan skema dari pengaruh variabel *tangibles* terhadap kepuasan penumpang:



Gambar 5. 7

Skema Pengaruh Variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Penumpang

Variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus armada UMY karena penumpang merasa bahwa fasilitas yang terdapat dalam bus armada UMY merupakan faktor yang sangat penting. Penumpang membutuhkan adanya fasilitas yang bersih dan memadai seperti tempat duduk yang bersih dan terawat, selain itu adanya AC yang berfungsi dengan baik juga sangat dibutuhkan oleh penumpang. Adanya televisi didalam bus yang digunakan untuk mengurangi kejenuhan selama dalam perjalanan serta petugas yang berpakaian rapi juga faktor penting yang dibutuhkan oleh penumpang. Apabila hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh pegawai bus armada UMY, maka kepuasan yang dirasakan oleh penumpang juga akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saida (2016), menyebutkan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2017), juga membuktikan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

Disisi lain, berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* atribut-atribut pada variabel *reliability* berada pada kuadran I dan II,

Disisi lain, berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* atribut-atribut pada variabel *tangibles* berada pada kuadran II dan IV, pada kuadran II terdapat atribut nomor 17, 18, dan 20 artinya pelayanan bus terkait kebersihan tempat duduk, adanya AC untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dan penampilan karyawan sudah baik dan perlu dipertahankan, pada kuadran IV terdapat atribut nomor 19 adanya fasilitas televisi sudah cukup baik.