

**PERSEPSI KUALITAS JASA TERHADAP PELANGGAN
JASA TRANSPORTASI BRT TRANS MUSI
(Studi Kasus: BRT Trans Musi Koridor III)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

TRI AYU WAHYUNI

0612 3060 0476

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

**PERSEPSI KUALITAS JASA TERHADAP PELANGGAN
JASA TRANSPORTASI BRT TRANS MUSI
(Studi Kasus: BRT Trans Musi Koridor III)**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun oleh:
TRI AYU WAHYUNI
0612 3060 0476**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Gst. Oka Windarti, S.E., M.M.
NIP 196003271990032001**

Pembimbing II,

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP 197801182005011002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tri Ayu Wahyuni
NIM : 0612 30600476
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Pelanggan Jasa
Transportasi BRT Trans Musi (Studi Kasus: BRT
Trans Musi Koridor III)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan laporan milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 20 Juni 2015

Yang membuat pernyataan



Tri Ayu Wahyuni

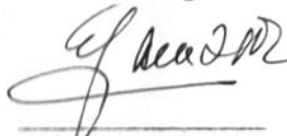


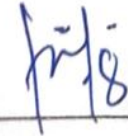
NIM 061230600476

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tri Ayu Wahyuni
NIM : 0612 30600476
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Pelanggan Jasa
Transportasi BRT Trans Musi (Studi Kasus: BRT
Trans Musi Koridor III)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin
Tanggal: 29 Juni 2015

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M.</u> Ketua		5 - 8 - 2015
2.	<u>Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		14 - 7 - 2015
3.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.</u> Anggota		14 - 7 - 2015
4.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u> Anggota		5 - 8 - 2015

MOTTO

“Jadilah karang yang tetap berdiri kokoh walau diterjang ombak, dan jangan menjadi kapas yang akan terbang tanpa arah hanya karena ditiup angin” (Tri Ayu Wahyuni)

Saya Persembahkan Untuk:

Ayah dan Ibuku tercinta

*Saudara/I ku, Ayuk Sari,
Kakak Surya dan Adek Andin.*

*Dosen-dosen yang saya
hormati*

*Sahabat seperjuangan di kelas
6NA*

Almamateku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi BRT Trans Musi (Studi Kasus: BRT Trans Musi Koridor III)”. Laporan akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan ini merupakan laporan penelitian yang dilakukan pada BRT Trans Musi di Koridor III, untuk mata kuliah manajemen pemasaran. Laporan akhir ini membahas mengenai Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi BRT Trans Musi dikoridor III, dimana penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas jasa yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan akhir ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam laporan akhiri ni. Penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Palembang, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik lisan maupun tertulis. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
4. Ibu Gst. Oka Windarti, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing Iyang telah banyak memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini.
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., P.hD., selaku dosen pembimbing Iyang telah banyak memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Pimpinan dan para karyawan PT SP2J (Sarana Pembangunan Palembang Jaya) khususnya pada unit usaha transportasi BRT Trans Musi yang telah membantu penulis dalam memperoleh data, izin penyebaran kuesioner dan hal lain yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materiil.
9. Sahabat-sahabat tercinta, Diah, Indah, Sabila, Sriwi, Wahyunni, Kiran dan Yesi yang senantiasa memberikan semangat motivasi, dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan di Administrasi Bisnis angkatan 2012, khususnya kelas NA yang telah memberikan semangat dan bantuannya kepada penulis.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi BRT Trans Musi (Studi Kasus: BRT Trans Musi Koridor III). Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan BRT Trans Musi. Penilaian kuesioner pada laporan ini menggunakan lima dimensi kualitas jasa yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*) dan dimensi bukti fisik (*tangible*). Metode analisis data menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Data hasil kuesioner dihitung dengan menggunakan rumus interpretasi skor. Persentase untuk masing-masing dimensi adalah, 66% untuk dimensi kehandalan (*reliability*), 67% untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*), 74% untuk dimensi jaminan (*assurance*), 72% untuk dimensi empati (*emphaty*) dan 65% untuk dimensi bukti fisik (*tangible*). Penulis menyarankan Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi sebaiknya dapat mempertahankan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggannya.

Kata Kunci: Persepsi Kualitas Jasa

ABSTRACT

The purpose of this final report was to know perception quality of services of the customer transport service BRT Trans Musi (Case Study: BRT Trans Musi Coridor III). The data were collected through observation, interview, and questionnaires that were given to 100 respondents who were customers of BRT Trans Musi. The assessment of questionnaires in this report used five dimensions of quality of services that are reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, empathy dimension, and tangible dimension. The data analysis methods used qualitative and quantitative analysis. The data were calculated by interpretation score formula. The percentage of each dimension are, 66% for reliability dimension, 67% for responsiveness dimension, 74% for assurance dimension, 72% for empathy dimension, and 65% for tangible dimension. The writer suggests Transport Business Unit BRT Trans Musi should maintain the quality of services that provided to the customers.

Key Word: Perception Quality of Services

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1. Tujuan.....	4
1.4.2. Manfaat.....	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2. Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3. Populasi dan Sampel	6
1.5.4. Metode Pengumpulan Data	7
1.5.5. Analisis Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Persepsi	11
2.1.1. Pengertian Persepsi	11
2.1.2. Proses Pemahaman Persepsi.....	11
2.1.3. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	12
2.2. Pelanggan	12
2.3. Pemasaran	12
2.4. Jasa	13
2.4.1. Pengertian Jasa	13
2.4.2. Karakteristik Jasa	13
2.4.3. Klasifikasi Jasa	14
2.5. Kualitas Jasa.....	15
2.5.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	16
2.5.2. Dimensi Kualitas Jasa	16
2.6. Bauran Pemasaran Jasa	17

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.1.1. PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya.....	20
3.1.2. Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi.....	20
3.2. Visi, Misi dan Tujuan Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi	21
3.2.1. Visi	21
3.2.2. Misi.....	21
3.2.3. Tujuan.....	21
3.3. Struktur Organisasi Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi .	22
3.4. Karyawan Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi	23
3.5. Kegiatan Operasional Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi	24
3.5.1. Standar Pelayanan BRT Trans Musi	24
3.5.2. Tarif Tiket BRT Trans Musi	24
3.5.3. Koridor BRT Trans Musi	24

3.5.4. Data Operasional BRT Trans Musi.....	26
3.6. Profil Responden.....	27
3.7. Hasil Kuesioner.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi BRT Trans Musi di Koridor III.....	37
4.2. Dimensi Kualitas Jasa yang Paling Dominan	60

BAB IV PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Data Karyawan Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi	23
Tabel 3.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.3. Profil Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 3.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 3.5. Profil Responden Berdasarkan Intensitas Perjalanan per Minggu.....	29
Tabel 3.6. Hasil Kuesioner dari Dimensi Bukti Keandalan (<i>Reability</i>).....	30
Tabel 3.7 Hasil Kuesionerdari Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	31
Tabel 3.8 Hasil Kuesioner dari Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	33
Tabel 3.9 Hasil Kuesioner dari Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	34
Tabel 3.10 Hasil Kuesioner dari Dimensi Fisik (<i>Tangibles</i>).....	35
Tabel 4.1 Intepretasi Jawaban dari Demensi Bukti Keandalan (<i>Reability</i>)	38
Tabel 4.2 Intepretasi Jawaban dari Demensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)..	43
Tabel 4.3 Intepretasi Jawaban dari Demensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	48
Tabel 4.4 Intepretasi Jawaban dari Demensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	52
Tabel 4.5 Intepretasi Jawaban dari Demensi Fisik (<i>Tangibles</i>)	55
Tabel 4.6 Hasil Persentase Keseluruhan	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Unit Usaha BRT Trans Musi	22
Gambar 3.2 Peta Rute BRT Trans Musi	25
Gambar 4.1 Grafik Persentase Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi BRT Trans Musi.....	62