

## ABSTRAKSI

**Judul** : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Travel Kartika Semarang  
**Nama** : Eka Pratiwi  
**NIM** : D2D306012  
**Jurusan** : Administrasi Bisnis

---

Transportasi sebagai salah satu industri jasa angkutan yang memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung perekonomian dan mempengaruhi seluruh aspek kehidupan. Fungsi transportasi adalah untuk mengangkut barang dan membawa penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Perusahaan harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing, penyerahan lebih cepat, pelayanan yang baik kepada para penumpang daripada pesaingnya. Selain itu perusahaan juga harus dapat bersaing dalam merebut dan mempertahankan penumpang yang ada. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah masih adanya keluhan penumpang atas pelayanan yang diberikan Travel Kartika Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang atas kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe Deskriptif Analitis. Data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data yaitu *Guiding Question* yang diberikan kepada perusahaan dan kuesioner yang diberikan kepada 97 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*. Selanjutnya data yang diperoleh dari lapangan diolah dalam bentuk tabulasi. Analisa data yang digunakan adalah analisa perhitungan rata-rata (*Importance-Performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan analisis perhitungan rata-rata, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum, penumpang merasa cukup puas atas kinerja pelaksanaan pelayanan Travel Kartika Semarang, sedangkan nilai rata-rata kinerja perusahaan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi bukti langsung adalah 3,78 yang berarti penumpang merasa cukup puas pada dimensi ini.
2. Nilai rata-rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi keandalan adalah 3,47 yang berarti penumpang merasa kurang puas pada dimensi ini.
3. Nilai rata-rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi daya tanggap adalah 3,90 yang berarti penumpang merasa puas pada dimensi ini.
4. Nilai rata-rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi jaminan adalah 4,14 yang berarti penumpang merasa puas pada dimensi ini.
5. Nilai rata-rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi empati adalah 3,57 yang berarti penumpang merasa cukup puas pada dimensi ini.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 80,88% sehingga masuk dalam kategori cukup sesuai. Perhitungan *importance and performance*

*analysis* untuk tingkat kepuasan rata-rata sebesar 3,77 yang berarti secara umum penumpang merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh Travel Kartika Semarang.

Dari hasil penelitian disarankan pada pihak manajemen agar memperbaiki pelayanan yang dirasa penting oleh penumpang tapi masih kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen perusahaan yaitu: fasilitas mobil yang tersedia seperti ac dan tape, kenyamanan tempat duduk, ketepatan waktu penjemputan, ketepatan waktu tiba, dan struktur organisasi yang perlu diperbaharui.