

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan segala puji hanya kepada Allah Subuhanahu Wa Taala semesta alam yang telah mengajarkan kalam-Nya kepada manusia dan memberikan petunjuk untuk membedakan kebenaran dan kebatilan. Alhamdulillah berkat rahmat dan ijin Allah Ssubuhanahu Wa Taala, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“PENGARUH KULITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN JASA BUS TRANS METRO KOTA BANDUNG (DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG)”**. Proposal Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian penelitian proposal pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung jati Bandung.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga masih jauh dari sempurna. Hal ini mengingat karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dari semua pihak agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kemampuan diri peneliti di masa yang akan datang dapat melangkah lebih maju dalam mewujudkan cita-cita.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan terima kasih atas segala dukungan, bantuan, bimbingan dari beberapa pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sahya Anggara, Drs., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Bapak Khaerul Umam, S.Ip., M.Ag, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syamsir, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I kebesarannya dalam membimbing penulis dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi penelitian.
4. Bapak H. Faisal Pikri, SS, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II kebesarannya dalam membimbing penulis dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi penelitian.
5. Seluruh Staf Pengajar Program Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
6. Seluruh Staf Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
7. Ibu Dra. Lusi Susilayani, M.Si Selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung yang telah membantu penulis untuk melakkan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
8. Bapak E. M Ricky Gustiadi ATD,SE, MT selaku kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis

untuk melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Bandung di Bagian Angkutan Umum.

9. Khusus penulis sampaikan kepada yang terkasih dan tersayang yaitu kedua orang tua tercinta yang tiada henti-hentinya memberikan bimbingan, do'a dan motivasi yang sangat berharga.
10. Kawan-kawanku yang selalu menjadi penyemangat terima kasih atas motivasinya selama ini, kalian tak akan terlupakan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan berguna bagi banyak pihak, terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, November 2017

Penulis,



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUSN

ABSTRAK

BIODATA PENULIS

MOTTO

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Praktis.....	7
1.6 Kerangka Berpikir.....	8
1.7 Hipotesis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Administarsi Publik.....	14
2.2.1 Administrasi.....	14
2.2.2 Publik.....	16
2.2.3 Administrasi Publik.....	17

2.3 Pelayanan Publik	18
2.4 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	23
2.4.1 Pelayanan Kebutuhan Dasar.....	23
2.4.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	28
2.7 Kepuasan Pengguna Jasa.....	30
2.8 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel.....	35
3.4 Variabel Penelitian	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Uji Pengukuhan Data	43
3.6.2 Uji Koefisien Korelasi.....	45
3.6.3 Uji Regresi Linear Sederhana.....	46
3.6.4 Uji Linear Berganda	48
3.6.5 Uji Hipotesis.....	49
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	51

3.7.1 Lokasi Penelitian	51
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Trans Metro Bandung.....	52
4.1.1 Profil Perusahaan Bus Trans Metro Bandng	52
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi	53
4.1.3 Maksud dan Tujuan Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung ...	53
4.1.4 Tujuan Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung.....	53
4.1.5 Fisi dan Misi.....	53
4.1.6 Struktur Organisasi Trans Metro Bandung.....	55
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian Profil Responden.....	55
4.2.1 Kualitas Pelayanan Dalam Menggunakan Bus Trans Metro Bandung.....	63
4.2.2 Akumulasi Tanggapan Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
4.2.3 Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Bus Trans Metro Bandung.....	85
4.2.4 Akumulasi Tanggapan Responden mengeni Kepuasan Masyarakat.....	101
4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	103
4.3.1 Pengujian Validitas.....	103
4.3.2 Pengujian Reliabilitas.....	105

4.4 Teknik Analisi Data.....	106
4.4.1 Analisis Koefisien Determinasi.....	106
4.4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	107
4.5.3 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t).....	109

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan.....	110
4.2 Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRA



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gambaran Umum Transportasi di Kota Bandung	2
Tabel 1.2 Jumlah Armada Bus dan Koridor	4
Tabel 1.3 Jumlah Penumpang Trans Metro Bandung	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Jumlah Penumpang Trans Metro Bandung	35
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.3 Nilai Responden dalam Pernyataan Positif atau Negatif	41
Tabel 3.4 Menentukan Deraja Hubungan yang Diindikasikan pada Ukuran Koefisien	46
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	58
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pengeluaran Transportasi/Bulan	59
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Bermotor.....	59
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Motivasi Menggunakan Bus Trans Metro Bandung	60
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Alasan.....	60
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Bus Trans Metro Bandung	61

Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Moda yang digunakan ke Halte Bus Trans Metro Bandung	61
Tabel 4.12 Responden Berdasarkan Moda yang digunakan ketempat tujuan setelah menggunakan Jasa Bus Trans Metro Bandung	62
Tabel 4.13 Tanggapan Rerponden mengenai Armada bus yang digunakan	64
Tabel 4.14 Tanggapan Responden mengenai fasilitas didalam Bus	65
Tabel 4.15 Akumulasi Tanggapan Responden dimensi Bukti Fisik	67
Tabel 4.16 Tanggapan Responden mengenai pelayanan yang diberikan	68
Tabel 4.17 Tanggapan Responden mengenai pemberian pelayanan	70
Tabel 4.18 Tanggapan Responden mengenai Waktu mennggu Bus	71
Tabel 4.19 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Keandalan .	72
Tabel 4.20 Tanggapan Responden mengenai Petugas Pelayanan yang selalu sigap dalam menyelesaikan masalah	74
Tabel 4.21 Tanggapan Responden mengenai keluhan yang di sampaikan pelanggan	76
Tabel 4.22 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Tanggapan..	76
Tabel 4.23 Tanggapan Responden mengenai informasi yang diberikan petugas dapat dipercaya.....	77
Tabel 4.24 Tanggapan Responden mengenai Jaminan Keamanan Pelayanan..	78
Tabel 4.25 Akumlasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Jaminan	79
Tabel 4.26 Tanggapan Responden mengenai Perhatian yang tulus dan ikhlas yang diberikan oleh petugas pelayanan	80

Tabel 4.27 Tanggapan Responden mengenai petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.....	81
Tabel 4.28 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Perhatian.....	82
Tabel 4.29 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai Bus Trans Metro Bandung	84
Tabel 4.30 Tanggapan Responden mengenai Fasilitas Pendukung yang ada dalam Bus	87
Tabel 4.31 Tanggapan Responden mengenai Bus Trans Metro Bandung memiliki Kelebihan	88
Tabel 4.32 Akumulasi Tanggapan Responden Dari Dimensi Kualitas Produk/Jasa	88
Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai Pegawai mampu dalam menyampaikan prosedur pelayanan.....	90
Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai Pegawai mampu dalam menyampaikan prosedur pelayanan.....	90
Tabel 4.35 Akumulasi Tanggapan Responden Dari Dimensi Kualitas Pelayanan	91
Tabel 4.36 Tanggapan responden Akana merekomendasikan Bus Trans Metro Bandung kepada masyarakat lainnya	93
Tabel 4.37 Akumulasi Tanggapan Responden Dari Dimensi Emosional..	94
Tabel 4.38 Tanggapan responden mengenai Tarif Harga Bus Trans Metro Bandung memiliki tarif yang terjangkau dengan fasilitas yang di berikan.....	95

Tabel 4.39 Tanggapan responden mengenai tarif harga Bus Trans Metro Bandung yang satu harga jauh dekat sama.....	96
Tabel 4.40 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Harga.....	97
Tabel 4.41 Tanggapan responden mengenai lokasi Halte Bus Trans Metro Bandung yang mudah di temukan dengan biaya yang tidak besar.....	99
Tabel 4.42 Tanggapan responden mengenai setelah turun dari Bus Trans Metro Bandung Ketempat kerja tidak membutuhkan biaya banyak.....	100
Tabel 4.43 Akumulasi Tanggapan Responden Dari Dimensi Biaya.....	101
Tabel 4.44 Variabel Kepuasan Masyarakat Menggunaka Bus Trans Metro Bandung.....	102
Tabel 4.45 Hasil Uji Validitas.....	104
Tabel 4.46 Hasil Uji Reliabilitas.....	105
Tabel 4.47 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	116
Tabel 4.48 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	107
Tabel 4.49 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	108
Tabel 4.50 Hasil Uji t.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.1 Inti Batasan Administrasi.....	16
Gambar 3.1 Garis Kontinum.....	42
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi.....	55



DAFTAR PUSTAKA

Buku Text

- Affifudin, (2012). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta
- Akasa, Mastuti & Ririn, (2011). *Teori dan Kasus Menejemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Graha Indonesia.
- Alma, Buchari, (2011). *Menejemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Engkus, E. (2016). Analisis Struktur Organisasi Sekretariat Dprd Provinsi Jawa Barat. *ANALISIS STRUKTUR ORGANISASI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA BARAT*, 1-73.
- Engkus, E. (2016). Perilaku Narsis Di Kalangan Pelajar Media Sosial Dan Upaya Penanggulangannya (Penelitian Terhadap Remaja Pelajaran Di Kawasan Bandung Timur). Lib. uinsgd. Ac.id, 1-150.
- Engkus, E. (2016). Analisis Prioritas Naska Akademik Dan Usulan Raperda Dprd Provinsi Jawa Barat. *Analisis Prioritas Naskah Akedemik Dan Usulan Paraperda Dprd Provinsi Jawa Barat*, 1-73
- Engkus, E. (2016). Kajian Naskah Akademik Tentang Optimalisasi Penggunaan Kerja Dalam Negeri Dan Pengendalian Tenaga Asing Dalam Penyerapan Tenaga Kerja Di Provinsi Jawa Barat. *KAJIAN NASKAH DALAM AKADEMIK TENTANG OPTIMALISASI PENGGUNAAN TENAGA KERJA DALAM NEGERI DAN PENGENDALIAN TENAGA ASAING DALAM PENYERAPAN TENAGA KERJA*, 1-19
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, dimensei, indikator dan implementasasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana Syafie. (2010). *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Nawawi, Zaidan. (2013). *Menejemen Pemerintahan*. Jakarta: Grafindo Persada
- Pasolong, Harbani. (2012), *Metode Penelitian Admnistrasi*. Bandung: Alfabeta
- Santosa, Panji. (2012). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Goverance*. Bandung: Reflika Aditama

Saladin,Djaslim. (2005). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategi*. Bandung; Agung Ilmu.

Sangkala. (2012). *Menejemen Publik*. Yogyakarta: Ombak

Syafiri,Wirmawan. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlanga

Silalahi, Ulbert, (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Rafika Aditama

Silalahi,Ulbert,(2011). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Bandung: Sinar Baru Algersindo

Yanit, Zulian. (2010). *Menejemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Egnosia

Prasetyo, Bambang. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Garfindo Persad.

Karya Tulis Ilmiah

Yeni Eriana Hardiyanti. (2013). *Pengaruh Tangible dan Rebliality Trhadap Kepuasan Konsumen yang Mneggunakan Bus Trans Metro Bandung, Pada Dinas Perhubungan Kota Bandung*. Universitas Langlangbuana (UNLA) Bandung

Novita Sunarsih (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Damri Trayek Leuwipanjang – Dipatiukur*. Universitas Islam Pasundan (UNIPAS) Bandung

Rizki Adi Fauzi (2016), *Pengaruh Kulaitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perum Damri*. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Dajti Bandung

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalulintas dan angkutan jalan pasal 158 aayat (1) dan (2).

Peraturan Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan perhubungan di Kota Bandung

Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung.