

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMULIHKAN
CITRA BUS TRANS JOGJA**
(Survei Pada Anggota *BisMania Community* Jogja)



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

**Disusun Oleh :
Nur Aini Indrawati
NIM 09730073**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
YOGYAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Nur Aini Indrawati
Nomor Induk : 09730073
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan skripsi saya ini adalah hasil karya dari peneliti sendiri dan bukan merupakan hasil penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, Februari 2013

Yang Menyatakan,



Nur Aini Indrawati

09730073



NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Nur Aini Indrawati
NIM : 09730073
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM
MEMULIHKAN CITRA BUS TRANS JOGJA
(Survei Pada Anggota *BusMania Community* Jogja)**

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Dengan ini mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 1 Februari 2013

Pembimbing

Fatma Dian Pratiwi, M.Si

NIP. 19750307 200604 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571 Yogyakarta 55281



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/ 0165a/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMULIHKAN CITRA BUS TRANS JOGJA (Survei Pada Anggota BisMania Community Jogja)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nur Aini Indrawati
NIM : 09730073

Telah dimunaqosyahkan pada : Senin, tanggal: 11 Februari 2013
dengan nilai : 86 (A/B)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH :

Ketua Sidang

Fatma Dian Pratiwi, S.Sos.,M.Si
NIP. 19750307 200604 2 001

Penguji I

Drs. Bono Setyo, M.Si
NIP. 19690317 200801 1 013

Penguji II

Mokh. Mahfud, S.Sos.I.,M.Si
NIP. 19770713 200604 1 002

Yogyakarta, 20 Februari 2013

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora



Abdurrahman, M.Hum
NIP. 196306 198903 1 010

MOTTO

Undzur ma qola wa laa tandzur man qola

“ Lihatlah apa-apa yang dikatakan dan jangan melihat
siapa yang mengatakan”

(Mahfudzot)

Berusahalah seakan-akan segalanya tergantung
pada kita,
dan berdoalah seakan-akan segalanya tergantung
pada Allah

(Adira B. Calista)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini kepada :

Prodi Ilmu Komunikasi

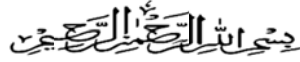
&

Almamaterku Tercinta

Universitas Islam Negeri

Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan iman dan Islam. Sholawat dan salam kepada Rasulullah SAW, pembawa risalah dan rahmah. Penulisan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan dalam Memulihkan Citra Bus Trans Jogja” tidak lepas dari bimbingan dan bantuan segenap pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih dengan segala ketulusan hati atas keikhlasan pihak-pihak tersebut dalam penulisan skripsi ini, sebagai berikut.

1. Prof. Dr. H. Musa Asy-'ari, M.A, selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dudung Abdurahman Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Drs. H Bono Setyo, M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Fatma Dian Pratiwi, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing skripsi. Terimakasih atas segala bentuk dukungan baik material maupun moral, memperbaiki dan memberikan solusi terutama dengan penulisan skripsi ini.

5. Siantari Rihartono, M.Si selaku penasehat akademik yang selalu memotivasi penulis untuk melaksanakan kegiatan akademik dan selalu mendorong saya untuk segera menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Komunikasi. Terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada saya. Semoga menjadi amal jariyah bagi bapak ibu.
7. Pustakawan UPT UIN Sunan Kalijaga, Perpustakaan Yogyakarta, Perpustakaan Atma Jaya Yogyakarta. Terimakasih atas bantuannya untuk mempermudah mendapatkan sumber-sumber tentang skripsi ini.
8. Kedua orang tua, Bunda Sri Yulastuti dan Ayah Subaryanto S.Pd. I. Terimakasih atas doa dan kepercayaan bunda dan ayah.
9. Kakak-kakakku mb Gapri, mb Betty, ms Bagus yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
10. Keponakan ku Galan, Ahnaf, Tito yang lucu, semoga tambah pinter.
11. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2009 B, Anggi, Wahyu, Erlinda, Dossi, Amah, Ipin, Adit, Tiwi, Chyntia, Ocha, April dan teman-teman *Colorfull Community* 2009 yang selalu kompak serta gokil. Terimakasih telah mewarnai hari-hari selama kuliah dan kita harus berjuang untuk meraih cita-cita.
12. Maz Aji Digdaya yang selalu memberikan motivasi, arahan dan dukungan untuk cita-cita kita.
13. Neil Al Muna, Titi, Santi temen-temen KKN yang sllu sharing bareng.
14. *BisMania Community* Jogja terimakasih atas bantuannya.
15. *Floweran Community* yang menjadi kawan bermainku sejak kecil.

16. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2009 B yang selalu berjuang bersama.
17. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan yang telah diberikan, semoga bermanfaat.

Demi menyempurnakan tulisan ini, penulis perlu sumbangan kritik dan saran dari berbagai pihak. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga karya ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Yogyakarta, 1 Februari 2013

Penyusun

Nur Aini Indrawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR FOTO	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Telaah Pustaka	12
F. Landasan Teori.....	14
G. Kerangka Pemikiran.....	24
1. Definisi Konsepsional Variabel.....	24

2. Definisi Operasional Variabel.....	25
H. Metode Penelitian	26
1. Desain Penelitian.....	26
2. Populasi dan Sampel	26
3. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
4. Validitas dan Reliabilitas Penelitian	30
5. Metode Analisis Data.....	31
6. Hipotesis.....	32
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	35
A. Sejarah Singkat Trans Jogja.....	35
B. Visi, Misi PT Jogja Tugu Trans	37
C. Data Umum PT. Jogja Tugu Trans	37
D. Pelayanan PT. Jogja Tugu Trans.....	38
E. Struktur Kepengurusan PT. Jogja Tugu Trans.....	42
F. Profil BusMania Community	43
BAB III ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Uji Instrumen Penelitian	53
B. Analisis Hasil Penelitian	58
1. Deskripsi Responden.....	58
2. Analisis Data	61
a. Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja	61
b. Citra Transportasi.....	77

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Memulihkan Citra Bus	
Trans Jogja	89
BAB IV PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pelayanan
- Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Pelayanan
- Tabel 3 : Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Citra
- Tabel 4 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Citra
- Tabel 5 : Karakteristik Unsur Responden
- Tabel 6 : Karakteristik Jenis Kelamin
- Tabel 7 : Karakteristik Pendidikan
- Tabel 8 : Karakteristik Pekerjaan
- Tabel 9 : Ketepatan Waktu Kedatangan Bus Trans Jogja
- Tabel 10 : Pemberitahuan Petugas Shelter Tentang Kedatangan dan Keterlambatan BTJ
- Tabel 11 : Iklan Pada *Livery (body)* BTJ Sesuai Dengan Fungsinya
- Tabel 12 : BTJ Sudah Mampu Mengatasi Kemacetan di Yogyakarta
- Tabel 13 : Kemampuan Cepat Tanggap Trans Jogja Terhadap Setiap Masalah Yang Dialami Oleh Armadanya
- Tabel 14 : Trans Jogja Memberikan Tempat Khusus Bagi Penyandang Difable
- Tabel 15 : Pelayanan Yang Sopan dan Ramah Dari Petugas Shelter BTJ
- Tabel 16 : Arahan Dari Petugas Shelter Tentang Kenyaman BTJ
- Tabel 17 : Kondaktur Memberikan Informasi Jalur BTJ Dengan Sopan dan Baik
- Tabel 18 : Armada BTJ Sudah Mencukupi Untuk Wilayah Yogyakarta

- Tabel 19 : Kemudahan Pelayanan Dalam Menggunakan Armada BTJ Oleh Petugas Shelter
- Tabel 20 : Petugas Shelter BTJ Memberikan Perhatian Khusus Terhadap Masalah dan Keluhan dari Pengguna
- Tabel 21 : Fasilitas Yang Disediakan di Dalam Shelter BTJ
- Tabel 22 : Penataan Ekterior (*Livery*) dan Interior BTJ Sudah Memenuhi Fasilitas
- Tabel 23 : AC BTJ Yang Menjadi Pembeda Dengan Bus Kota Masih Berfungsi Dengan Baik
- Tabel 24 : Kesimpulan Tentang Kualitas Pelayanan BTJ
- Tabel 25 : Driver BTJ Taat Lalu Lintas
- Tabel 26 : Setia Menggunakan Jasa BTJ
- Tabel 27 : Menggunakan Pelayanan BTJ Untuk Selamanya
- Tabel 28 : Citra Baik BTJ
- Tabel 29 : BTJ Ramah Lingkungan
- Tabel 30 : Keamanan dan Kenyaman BTJ
- Tabel 31 : Kepercayaan Masyarakat Kepada BTJ
- Tabel 32 : BTJ Masih Menjadi Idola Masyarakat
- Tabel 33 : Pintu Elektrik Berfungsi Baik
- Tabel 34 : Harga Tiket Sesuai Dengan Fasilitas BTJ
- Tabel 35 : Kepuasan Pelanggan Tentang Pelayanan BTJ
- Tabel 36 : Pembangunan Shelter Yang Strategis dan Sesuai Perhitungan
- Tabel 37 : Wacana Penggratisan Tiket

- Tabel 38 : Inovasi Yang Dilakukan PT Jogja Tugu Trans
- Tabel 39 : Trans Jogja Berada Dibawah Dinas Perhubungan
- Tabel 40 : Kesimpulan Tentang Citra BTJ

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 : Karakter Responden
- Lampiran 5 : Klasifikasi Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Hasil Tabulasi Silang Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Citra
Bus Trans Jogja
- Lampiran 7 : Foto - Foto
- Lampiran 8 : Surat Ijin Penelitian

DAFTAR FOTO

- Foto 1 : Bus Trans Jogja
Foto 2 : Pertemuan BisMania Community
Foto 3 : Pengisian Kuesioner

ABSTRACT

Trans Jogja bus is a means of transportation that stood since 2008. This initial fleet stood staying digadang as environmentally friendly transportation, safe, comfortable. However, with time, this fleet many setbacks ranging from shelter, fleet and also the service provided to users. Complaints about the decline in quality is also expressed by the parliament. For those researchers interested in conducting further research on the decline in service quality.

This study used quantitative methods, according Sugiyono stages in this study are (1) the questionnaire method, a method of data collection is done by giving a set of questions or written questions to the respondent to answer. (2) the method of interview, the researchers besides distributing questionnaires, when the respondent completing the interview is also open to obtain maximum results and valid. (3) documentation method, a method of searching for data about things or variables such as notes, books, newspapers, minutes of meetings, and so on. In this study the researchers used these methods to support the maximum results and valid.

The results of this study indicate about how much influence can affect the image quality of care that arise in the community. From the results of questionnaire distribution is known that the majority of respondents was to provide an assessment of service quality and image of bus Trans Jogja. Validity and reliability of service quality 0.361 with a percentage of 13% of the 100 respondents is low, 85% of the 100 respondents were, 2% of respondents rate high. For the image of 9% of the 100 respondents is low, 90% of the 100 respondents were, and 1% of the 100 respondents rated high. The results can be seen that the quality of service needs to be improved, because only in varying degrees of being.

Keywords: Service, Image, Trans Jogja Bus

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan luar negeri.

Peranan transportasi yang semakin vital, maka angkutan jalan harus ditatadalam satu sistem transportasi nasional yang serasi dengan tingkat kebutuhanlalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat,tepat,teratur, lancar dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya belimasyarakat. Lalu lintas dan angkutan jalan yang mempunyai karakteristik dan keunggulan tersendiri perlu dikembangkan dan dimanfaatkan, sehingga mampu menjangkau seluruh wilayah pelosok daratan dengan mobilitas tinggi dan mampu memadukan transportasi lain.

Pengembangan lalu lintas dan angkutan jalan yang ditata dalam satukesatuansistem, dilakukan dengan mengintegrasikan dan mendinamisasikanunsur-unsurnya. Terdiri dari jaringan transportasi jalan, kendaraan besertapengemudinya, serta peraturan-peraturan, prosedur dan metode sedemikianrupa sehingga terwujud suatu totalitas yang utuh,

berdaya guna dan berhasilguna. Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang optimal, maka perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam satu kesatuan sistem secara tetap, serasi, seimbang, terpadu dan sinergi antara yang satu dengan lainnya.

Seiring dengan perkembangan jaman, populasi dan mobilitas manusia semakin mengalami peningkatan. Hal yang demikian sangat terasa perubahannya, terlebih jika kita mengerucutkan perhatian ke kota-kota besar. Kota besar masih menjadi tujuan favorit bagi para pendatang untuk mencari pekerjaan. Akibatnya, kondisi kota menjadi semakin padat dan salah satu akibatnya adalah akan meningkat pula penggunaan sarana transportasi di kota. Tak bisa dihindari, masalah masalah transportasi akan muncul mengikuti fenomena tersebut. Yogyakarta merupakan salah satu kota yang mengalami keadaan seperti itu.

Masalah transportasi di Yogyakarta mungkin secara umum sama dengan masalah transportasi di kota-kota besar lainnya. Dapat dirasakan, dalam beberapa tahun terakhir peningkatan volume kendaraan cukup tinggi. Hampir di semua persimpangan di kota Yogyakarta akan selalu mengalami kemacetan, terlebih pada jam masuk atau keluar kantor. Tentunya masalah ini haruslah mendapatkan perhatian yang cukup serius agar diperoleh solusinya.

Ada beberapa hal yang menyebabkan peningkatan volume lalu lintas ini. Salah satu sebab karena mobilitas manusia yang meningkat dan keberagaman daerah asal dan tujuan perjalanan. Untuk menangani

masalah tersebut, hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengurangi perjalanan atau dengan mengalihkan penggunaan kendaraan pribadi ke penggunaan kendaraan umum dalam melakukan perjalanan.

Pengurangan perjalanan dapat dilakukan dengan berbagai cara semisal pengaturan tata guna lahan seperti permukiman, industri, sekolah, sedemikian rupa sehingga dapat meminimalisir jumlah perjalanan. Ada pula cara lain seperti dengan memaksimalkan fungsi dari sarana komunikasi (HP, internet, koran) sehingga berbagai macam kebutuhan dapat dikerjakan atau dipesan dari rumah.

Pengalihan penggunaan kendaraan pribadi ke umum. Memang, tidaklah mudah untuk membuat orang merubah pola pikir dan kesadaran untuk menggunakan transportasi umum. Ada cukup banyak alasan mengapa orang lebih senang menggunakan kendaraan pribadi daripada menggunakan kendaraan umum. Maka, untuk itu perlu adanya terobosan dari penyedia jasa transportasi untuk meningkatkan daya tarik dan pelayanan agar masyarakat mulai mau untuk beralih menggunakan transportasi umum.

Saat ini, kondisi transportasi umum di Yogyakarta sendiri bisa dibilang kurang baik. Jika kita tinjau dari segi fisik misalnya, cukup banyak angkutan di Yogyakarta yang rusak dan sebenarnya sudah seharusnya mendapatkan uji kelayakan. Kerangka bus yang rusak, jok yang sobek, dan mesin bus yang menghasilkan asap berlebihan tentunya akan menimbulkan kesan kotor dan semrawut sehingga ini jelas akan

menurunkan daya tarik angkutan itu sendiri bagi penumpang. Belum lagi rute trayek angkutan kota yang tidak efisien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum di Yogyakarta, saat ini dikembangkan transportasi umum terpadu yang kemudian disebut dengan Trans Jogja.

Pengelola Bus Trans Jogja adalah PT Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogya (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopkar) dan Perum DAMRI. PT. Jogja Trans Tugu adalah salah satu dari sekian banyak pengelola jasaangkutan di wilayah perkotaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Setiap angkutan umum yang beroperasi di satu wilayah perkotaan harus memiliki trayek dan jaringan trayek menurut Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 Pasal 1 dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 (transjogja.com).

Bus Trans Jogja merupakan sebuah sistem transportasi bus cepat, ekonomis dan ber-AC (*Air Conditioner*) di seputar Kota Yogyakarta. Bus Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Motto pelayanannya adalah “Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah lingkungan”.

Sistem yang menggunakan bus (berukuran sedang) ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti juga Trans Jakarta. Selain itu,

diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda yaitu, ada tiga macam tiket yang dapat dibeli oleh penumpang, yaitu tiket sekali jalan (*single trip*), tiket umum, dan tiket berlangganan. Tiket ini berbeda dengan karcis bus bisaa karena merupakan kartu pintar (*smart card*). Karcis akan diperiksa secara otomatis melalui suatu mesin yang akan membuka pintu secara otomatis. Tiket Bus Trans Jogja memiliki beberapa pilihan yaitu, Bus Trans Jogja *Single Trip Ticket*, Bus Trans Jogja *Single Trip Ticket* (dengan paket isi pulsa), *Student Card* Bus Trans Jogja (*front*).

Sistem yang ditawarkan di Bus Trans Jogja tidak jauh berbeda dengan Trans Jakarta. Penumpang cukup hanya sekali membeli tiket dan mereka bisa melakukan perjalanan kemana saja dan bebas berpindah bus dengan catatan tidak meninggalkan halte bus. Dari segi pelayanannya sendiri, Bus Trans Jogja tentu lebih baik dibandingkan dengan bus kota. Pengunjung juga difasilitasi dengan oleh informasi yang memadahi baik dalam bentuk tertulis di *shelter* maupun keterangan lisan dari petugas yang ada. Rute bus telah diatur sedemikian rupa sehingga tempat pemberhentian bus dapat diketahui oleh penumpang, jadi penumpang tidak perlu khawatir tersesat. Dari segi keamanan perjalanannya pun lebih baik daripada angkutan umum, karena kecepatan bus lebih stabil dan kapasitas bus juga terkendali oleh adanya petugas.

Adapun kendala yang dihadapi selama perjalanan antara lain, jadwal kedatangan bus yang tidak bisa dipastikan, saling serobot antar penumpang ketika akan menaiki bus, kapasitas *shelter* tidak mencukupi ketika terjadi

penumpukan penumpang. Ada juga kendala lain terkait dengan keberadaan transjogja, misalnya keberadaan *shelter* itu sendiri. Sebagian besar *shelter* dibangun di atas trotoar pejalan kaki. Ini tentu akan mengganggu aktivitas pejalan kaki. Trotoar yang dulunya digunakan untuk memfasilitasi pejalan kaki menjadi terpotong.

Adanya kekurangan yang ditemukan itu, sebaiknya perlu juga adanya perbaikan pelayanan. Dari pengamatan yang kami lakukan, di *shelter* sendiri petugasnya mempunyai alat komunikasi berupa HT. sebenarnya itu dapat dimanfaatkan untuk mengirim informasi pemberangkatan bus dari *shelter* asal ke *shelter* tujuan, sehingga informasi kedatangan bus dapat disampaikan ke penumpang. Sebagai antisipasi adanya saling serobot antar penumpang, kita dapat memaksimalkan fungsi dari petugas untuk mengatur penumpang. Untuk masalah *shelter*, sebaiknya bisa disesuaikan dengan data penumpang yang ada, jadi apakah *shelter* perlu diperbesar atau tidak. Fasilitas pejalan kaki juga tidak boleh dihilangkan, bisa saja difasilitasi dengan membangun trotoar di belakang *shelter*.

Kondisifasilitas Bus Trans Jogja yang belum memuaskan publik akhir-akhir ini sangat disayangkan banyak pihak. Karena Bus Trans Jogja yang digadang-gadang sebagai transportasi ramah lingkungan, yang efisien bebas dari asap rokok ternyata dalam kenyataannya banyak sekali kekurangannya. Kita bisa melihat *shelter-shelter* sekarang banyak yang keropos, cat mengelupas dan banyak juga *shelter* yang tutup karena kurang strategis dalam perencanaan penempatan *shelter*.

Selain itu juga Bus Trans Jogja yang merupakan bus kota dengan fasilitas AC yang banyak diminati masyarakat, kondisi sekarang ini tidak ubahnya seperti bus kota lainnya, dikarenakan banyak AC dari bus tersebut yang mati. Pintu bus yang bagus, sekarang juga banyak yang tidak berfungsi dan macet, kadang juga banyak pintu yang hanya dipegangi oleh kondektur agar pintu tersebut tidak membuka, bahkan tidak jarang banyak masyarakat yang melihat pintu tidak ditutup.

Yogyakarta yang dianggap sebagai kota pelajar membutuhkan transportasi publik yang ramah, aman dan murah untuk menunjang kegiatan pelajar atau masyarakat banyak. Bus Trans Jogja adalah solusi dalam mengatasi banyaknya aktivitas ini, awal kemunculan alat transportasi ini dianggap membawa kebaikan dalam pertransportasian di Yogyakarta dan membawa citra baik dalam masyarakat tetapi dalam perjalanan yang belum genap 5 tahun ini sudah menurun drastis, mulai dari AC mati, sering *ngeblong* lampu merah, pintu kadang terbuka, kecelakaan di jalan cenderung berdampak keburukan dalam kegiatan masyarakat dan menempelkan citra yang buruk.

Saat ini jumlah Bus Trans Jogja yang beroperasi tidakimbang dengan jumlah penumpang yang mencapai 10.000 per hari dan membludak hingga 20.000 per hari jika liburan tiba. Akibatnya, penumpang harus mengantre lama bila hendak menggunakan jasa Bus Trans Jogja. Terhadap persoalan ini, Pemda terkesan lepas tangan dengan membiarkan armada Bus Trans Jogja berjalan sendiri dalam menata manajemennya. Mimpi

untuk memiliki layanan transportasi yang layak dan mampu memberi kepuasan masyarakat sepertinya sirna. Sebut saja lama waktu menunggu penumpang Bus Trans Jogja antara bus yang satu dengan bus berikutnya di selter pada 2008 dirancang hanya 14 menit. Kenyataannya saat ini lama antrean penumpang bisa mencapai 20 menit bahkan lebih. Tidak itu saja, dengan alasan macet kerap kali penumpang diturunkan tidak pada selter yang telah disiapkan (UAJY dalam Seminar Nasional Transportasi Publik DIY Sudahkah Istimewa : 28 November 2012).

Salah satu cara yang digunakan untuk membentuk sebuah citra yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Kualitas pelayanan tersebut seperti memberikan informasi yang cepat dan akurat serta memberikan keramahan saat melakukan pelayanan merupakan kunci dari menjaga citra. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat An-Nissa Ayat 36 yang berbunyi:

الْقُرْبَىٰ ذِي الْجَارِ وَالْمَسَاكِينِ وَالْيَتَامَى الْقُرْبَىٰ وَيَذِي حَسَانًا وَالْوَالِدَيْنِ إِسْبَابَهُنَّ شَرُّهُنَّ أَوْلِيَ اللَّهِ عَزَّ

مُحْتَالًا كَانَتْ مَنِيحًا لِلَّهِ إِنَّا إِيْمَانُكُمْ مَّا كُنْتُمْ مَّا السَّبِيلُ وَأَبْنَاءَ الْجَنِّ وَالصَّاحِبِ الْجُنُ وَالْجَارِ

قُحُورًا

Artinya: “Dan sembahlah Allah dan jangan kamu menyekutukan-Nya dengan sesuatu apapun. Dan berbuat baiklah kepada kedua orangtua, kerabat karib, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahaya yang kamu

miliki. Sesungguhnya, Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri.”

Surat An-Nissa Ayat 36 menjelaskan mengenai hubungan antar manusia, diman kita harus selalu berbuat baik terhadap sesama manusia, karena sesungguhnya Allah tidak suka orang-orang yang sombong. Kaitannya dengan kualitas pelayanan ini adalah sikap maupun perilaku perusahaan jasa harus baik dan sopan terhadap pelanggannya. Sehingga pelanggan akan merasa puas, serta akan berdampak pada positifnya citra. Dengan demikian akan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, karena manusia saling membutuhkan satu sama lainnya untuk mencapai sebuah tujuan. Perusahaan tidak akan berkembang tanpa adanya pelanggan yang menilai citranya baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya.

Keluhan tentang penurunan kualitas Bus Trans Jogja tidak hanya dikeluhkan oleh masyarakat. Akan tetapi juga disampaikan oleh pejabat pemerintah DIY Wakil Ketua Komisi C DPRD DIY Arif Rahman Hakim. ”Jangan sampai teknologi pelayanan tiket meningkat, tapi kondisi kendaraannya tidak memadai. Saya melihat kualitas kendaraan mulai mengalami penurunan. Jangan hanya tiket yang digarap terus, tetapi bus dan halte dilupakan” (Tribun Jogja 6 Mei 2012). Selain itu tingkat kepraktisan menggunakan bus ini dan daya tarik juga menjadi permasalahan tersendiri. Bahkan dari Komisi C DPRD DIY mengusulkan pihak Trans Jogja untuk menggratiskan penggunaan armada ini pada pukul 18.00-22.00 (Tribun

Jogja 7 Desember 2012). Dengan melihat permasalahan ini pelayanan Bus Trans Jogja bukan hanya menjadi masalah masyarakat, tetapi juga menjadi masalah pemerintah.

Selain itu keluhan penurunan fasilitas dan layanan juga mendapat perhatian dari anggota Badan Legislasi (Baleg) DPRD DIY Muhammad Yazid. Penilaian terhadap layanan transportasi Bus Trans Jogja melalui Konsorsium PT Jogja Tugu Trans (JTT) mulai mengalami penurunan kualitas. “AC sudah tidak lagi optimal, kursi banyak yang rusak, pintu sudah mulai banyak yang rusak” (www.seputar-indonesia.com).

Tidak hanya fasilitas armada bus saja yang mendapat tanggapan negatif, akan tetapi mengenai pelayanan berupa jalur operasi Bus Trans Jogja. Keluhan tersebut disampaikan oleh BEM mahasiswa UMY kepada surat kabar harian Kedaulatan Rakyat (KR). “Kurangnya jalur bus yang melewati kampus, apalagi untuk mahasiswi yang harus pulang kuliah sampai malam” (KR 16 Oktober 2012).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas mengenai pelayanan Bus Trans Jogja yang mendapat banyak tanggapan negatif, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai permasalahan yang dialami Bus Trans Jogja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka dalam penelitian ini penulis ingin merumuskan permasalahan sebagai fokus utama penelitian ini sebagai berikut:

“Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dalam memulihkan citra Bus Trans Jogja?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Khusus

- a. Menemukan seberapa besar upaya peningkatan kualitas Bus Trans Jogja.
- b. Menemukan seberapa besar upaya pelayanan dan fasilitas sebagai bagian dari manajemen Bus Trans Jogja untuk memulihkan citra transportasi.

2. Tujuan Umum

- a. Melatih daya pikir yang kritis, analitis, sistematis, dan objektif serta peka terhadap fenomena pertransportasian.
- b. Menambah perbendaharaan karya tulis *Public Relations*, khususnya tentang citra pertransportasian.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir penulis guna menyelesaikan studi dan mencapai gelar sarjana.
- b. Penulisan skripsi ini juga dapat menambah pengetahuan bagi penulis mengenai pertransportasian, khususnya mengenai transportasi Bus Trans Jogja.

2. Bagi Pembaca

- a. Dengan membaca skripsi ini diharapkan pembaca mengetahui dan memiliki gambaran yang jelas mengenai transportasi umum di Yogyakarta.
- b. Memperluas wawasan manajemen pertransportasian, khususnya pembentukan citra PT. Tugu Trans.

E. Telaah Pustaka

Kajian pustaka adalah telaah terhadap pustaka atau literatur yang menjadi landasar pemikiran dalam penelitian. Kajian pustaka sangat penting dan diperlukan dalam suatu penulisan karya ilmiah. Melalui kajian pustaka penulis mendapatkan literatur atau beberapa pustaka yang akan digunakan dalam penelitian komunikasi (Buku panduan skripsi; 2012: 18). Dalam penelitian ini penulis menggunakan telaah pustaka sebagai berikut:

Skripsi penelitian yang dilakukan oleh Nova Rina Nur Latifah (2010) mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Plasa Telkom Kandatel Yogyakarta”, membahas mengenai apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas pelanggan pada Plasa Telkom Kandatel Yogyakarta. Dalam skripsi ini lebih menekankan kepada loyalitas pelanggan terhadap pelayanan *customer service*.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan suatu perusahaan. Dalam penelitian ini penulis lebih menekankan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra suatu perusahaan otobus. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nova lebih menekankan pada pelayanan *customer servicenya* yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kedua merupakan skripsi yang dilakukan oleh Ima Nuzulia (2012) mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Pengaruh Iklan XL di Tembok Rumah Terhadap Loyalitas Konsumen”, membahas mengenai Pengaruh pemasangan iklan XL pada tembok rumah terhadap loyalitas pengguna jaringan XL.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang loyalitas pengguna terhadap pelayanan jasa suatu produk khalayak banyak. Dalam penelitian ini peneliti lebih menekankan pada kualitas

pelayanan perusahaan otobus, yang mana disitu konsumen terpengaruh atau tidak terhadap kondisi armada dan fasilitas yang ada. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ima Nuzulia lebih menekankan kepada loyalitas pelanggan terhadap iklan yang ditempel di tembok rumah.

F. Landasan Teori

1. Kualitas Jasa Pelayanan

Sesuai definisi dari Kotler, jasa adalah suatu yang tidak berwujud dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Kotler, 2003: 444).

“Any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything“

Pembahasan tentang kualitas jasa merupakan sesuatu yang kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan pola produksi serta konsumsinya yang berjalan secara berdampingan. Disamping perbedaan karakteristik ini, dalam penilaian kualitas jasa, konsumen terlibat secara langsung serta ikut di dalam proses jasa tersebut, sehingga yang dimaksud dengan kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan (Jasfar, 2002: 62). Dalam penelitian ini adalah

tanggapan konsumen atau pemakai terhadap jasa pelayanan Bus Trans Jogja.

Parasuraman, Zeithamal dan Berry (1988) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa. Sebelum mengelompokkan ke dalam lima dimensi, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu : *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangible*.

Selanjutnya Parasuraman (1988) melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya ditemukan hasil, bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility, dan security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat diantara *access* dan *understanding* yang kemudian digabung menjadi dimensi *emphaty*. Akhirnya Parasuraman (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah (Jasfar, 2002: 68).

a. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat

waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah (Parasuraman, 2005).

- 1) Memberikan pelayanan sesuai janji
- 2) Pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
- 3) Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
- 4) Memberikan pelayanan tepat waktu
- 5) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005).

- 1) Memberikan pelayanan yang cepat
- 2) Kerelaan untuk membantu/ menolong konsumen

3) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen

c. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personil untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- 1) Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen
- 2) Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan
- 3) Karyawan yang sopan
- 4) Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen (Parasuraman, 2005).

d. *Emphaty* (empati)

Meliputi sikap kontak personil maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005).

- 1) Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- 2) Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya

e. *Tangibles* (nyata)

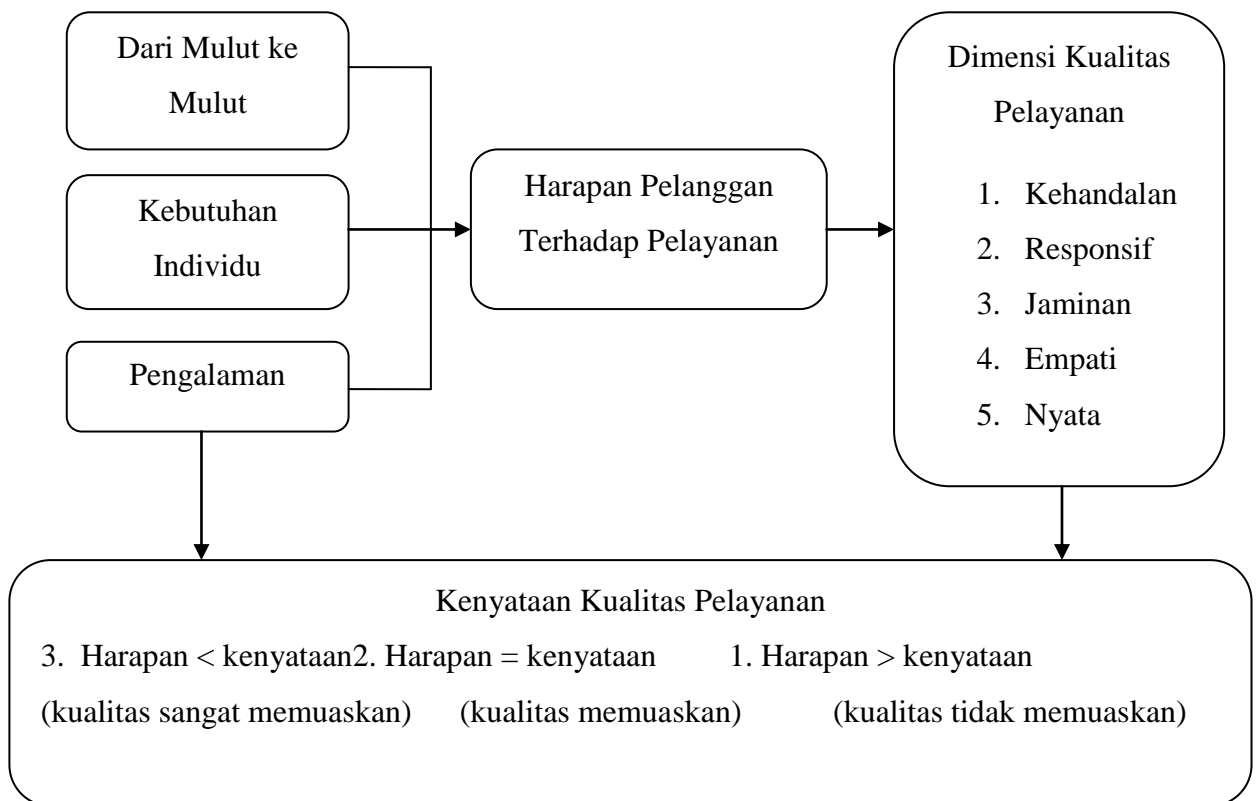
Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005).

- 1) Peralatan yang modern
- 2) Fasilitas yang menarik

Berdasarkan pada kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka dapat disajikan gambar model konseptual kualitas pelayanan sebagai berikut (Agus Sulastiyono, 1999:35) :

Gambar 1

Model Konsep Kualitas Pelayanan



Sumber : Agus Sulastiyono, 1999: 35

Berdasarkan gambar model konsep kualitas pelayanan diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan tertentu yang diharapkan oleh pelanggan dapat ditimbulkan oleh informasi tertentu. Kesemuanya itu menimbulkan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan. Proses pelayanan akan dinilai oleh pelanggan melalui dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, responsiv, jaminan, empati dan nyata. Pelanggan menggunakan dimensi tersebut sebagai tolak ukur untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan, yaitu yang berdasarkan atas perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diperoleh.

2. Teori Citra (*Image Theory*)

Menurut Frank Jefkins dalam buku *Public Relations* , definisi citra dalam konteks humas citra diartikan sebagai "kesan, gambaran, atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan) atas sosok keberadaan berbagai kebijakan individu-individu atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan.”

Jefkins (2003) menyebutkan beberapa jenis citra (*image*). Berikut ini lima jenis citra yang dikemukakan, yakni:

a. *Mirror Image* (Citra Bayangan).

Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi, bisaanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Dengan kalimat lain, citra

bayangan adalah citra yang dianut oleh orang mengenai pandangan luar, terhadap organisasinya. Citra ini seringkali tidak tepat, bahkan hanya sekedar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi tersebut mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar. Dalam situasi yang bisaa, sering muncul fantasi semua orang menyukai kita.

b. *Current Image* (Citra yang Berlaku).

Citra yang berlaku adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ini sepenuhnya ditentukan oleh banyak-sedikitnya informasi yang dimiliki oleh mereka yang mempercayainya.

c. *Multiple Image* (Citra Majemuk).

Citra Majemuk yaitu adanya *image* yang bermacam-macam dari publiknya terhadap organisasi tertentu yang ditimbulkan oleh mereka yang mewakili organisasi kita dengan tingkah laku yang berbeda-beda atau tidak seirama dengan tujuan atau asas organisasi kita.

d. *Corporate Image* (Citra Perusahaan).

Yang dimaksud dengan citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya.

e. *Wish Image* (Citra Yang Diharapkan).

Citra harapan merupakan suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen atau suatu organisasi. Citra yang diharapkan bisaanya dirumuskan dan diterapkan untuk sesuatu yang relatif baru, ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai mengenainya.

Menurut Soleh Sumirat dan Elvinaro Ardianto, terdapat empat komponen pembentukan citra antara lain :

a. Persepsi

Diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain. Individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.

b. Kognisi

Yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan. Kognisi ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

c. Motivasi dan Sikap

Motivasi dan Sikap yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

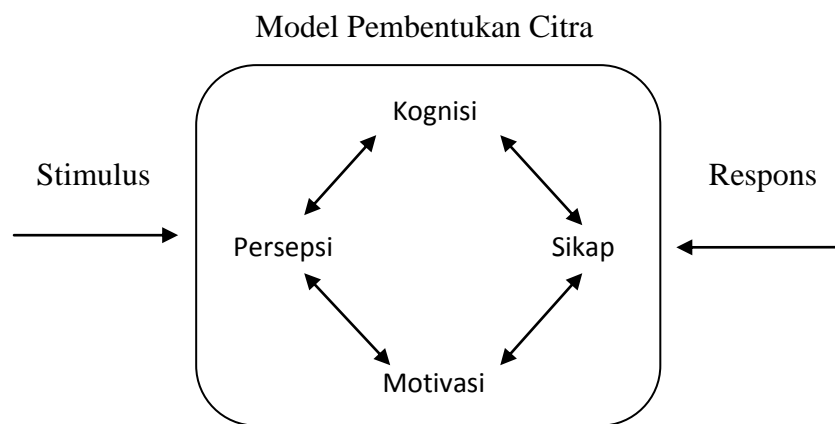
d. Sikap

Merupakan kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku. Dengan perilaku tersebut merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu. Sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi sikap yang menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan. Sikap mengandung aspek *evaluatif* artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan, sikap juga diperhitungkan atau diubah.

Proses ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus atau rangsangan yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsangan ditolak, maka proses selanjutnya tidak akan berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa rangsangan tersebut tidak efektif dalam

mempengaruhi individu karena tidak adanya perhatian dari individu tersebut. Sebaliknya, jika rangsangan itu diterima oleh individu, berarti terdapat komunikasi dan perhatian dari organisme, dengan demikian proses selanjutnya dapat berjalan.

Begitu pula dengan *Public Relations* dalam hubungannya dengan publik, haruslah senantiasa mengorganisasi pesan agar stimulus yang ada pada publik akan diterima dengan baik dalam hal ini mencapai citra yang baik. Maka berikut ini terdapat bagan dari orientasi *Public Relations*, yakni *image building* (membangun citra) (Soemirat dan Ardianto 2002: 114).



Sumber : Soemirat dan Ardianto 2002: 114

Berdasarkan penjelasan diatas penulis memahami bahwa terdapat empat komponen pembentukan citra, yaitu: persepsi, kognisi, motivasi dan sikap. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan unsur

lingkungan dimana kemampuan mempersepsi inilah dapat melanjutkan proses

pembentukan citra dengan memberikan informasi-informasi kepada individu untuk memunculkan suatu keyakinan. Sehingga dari keyakinan tersebut timbul suatu sikap pro dan kontra tentang produk, dari sikap itulah terbentuknya citra yang positif atau negatif.

G. Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap terciptanya citra pada khalayak. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan konsumen merasa mendapatkan kepuasan, sehingga akan terciptanya citra yang mempunyai indikator. Indikator tersebut terdiri dari: *tangible/* bentuk fisik, mempunyai sub variabel seperti fasilitas baik, penampilan pekerja; *reliability/* kehandalan, mempunyai sub variabel seperti ketepatan pelayanan dan kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan: *responsiveness/* tanggapan, mempunyai sub variabel seperti kesigapan pekerja dan penanganan keluhan konsumen: *assurance/* jaminan, mempunyai sub variabel seperti keramahan, perhatian, kesopanan pekerja dan reputasi perusahaan: *emphaty/* empati mempunyai sub variabel seperti kemampuan pekerja berkomunikasi dengan konsumen dan pemahaman kebutuhan konsumen.

Sedangkan citra merupakan dampak yang diperoleh perusahaan dari kualitas pelayanan atau jasa yang telah diberikan kepada pelanggan.

Hal ini dapat diukur dengan indikator yang meliputi: *personality, reputation, value, corporate identity*.

1. Definisi Konseptual Variabel

Untuk menghindari adanya kesimpangsiuran pengertian dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, maka definisi konsep dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan yang dimaksud disini adalah memberikan pelayanan yang maksimal dari pihak Bus Trans Jogja terhadap pelanggan, seperti kehandalan pengemudi, manajemen operasional, kemudahan dalam pelayanan, jaminan asuransi keselamatan, keramahan petugas serta interior dan eksterior armada termasuk shelter.
- b. Citra transportasi merupakan hasil yang diperoleh dari sikap memberikan layanan yang berkualitas oleh perusahaan kepada pelanggannya, sehingga nilai positif akan muncul di masyarakat. Citra tersebut meliputi ketaatan Bus Trans Jogja dalam berlalu lintas, ramah lingkungan, harga tiket terjangkau serta inovasi yang dilakukan PT JTT.

2. Definisi Operasional Variabel

a. Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan yang diberikan oleh pihak Trans Jogja kepada pelanggan, yang mana pelanggan disini

adalah anggota Bus Mania Community Jogja. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan, yaitu:

1) Keandalan (*reliability*)

Keandalan yang diunggulkan adalah tentang ketepatan waktu ketika armada datang, pemberitahuan keterlambatan, kesesuaian *livery*.

2) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap disini merupakan kecekatan Bus Trans Jogja terhadap masalah yang dialami armadanya seperti macet, kecelakaan dan ketersediaan tempat khusus bagi penyandang difable.

3) Jaminan (*assurance*)

Jaminan dalam hal ini meliputi pelayanan yang sopan dari petugas shelter, arahan tentang kenyamanan Bus Trans Jogja, kondektur dan ketersediaan armada yang memadai untuk wilayah Yogyakarta.

4) Empati (*empathy*)

Empati dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam pelayanan Bus Trans Jogja dan perhatian khusus terhadap masalah yang dikeluhkan pengguna.

5) Nyata (*tangibles*)

Kenyataan dalam pelayanan Bus Trans Jogja dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan, penataan ekterior dan interior serta

AC Bus Trans Jogja yang masih berfungsi baik yang mampu dijadikan pembeda dengan bus kota.

b. Citra Perusahaan

Citra perusahaan disini meliputi 4 indikator yaitu personal, reputasi, nilai dan identitas perusahaan. Personal yaitu tentang kesetiaan menggunakan armada Bus Trans Jogja, pengemudi yang mentaati aturan lalu lintas. Reputasi meliputi citra baik yang dimiliki Bus Trans Jogja, armada yang ramah lingkungan, serta pintu elektrik yang masih berfungsi. Nilai disini mengenai kesesuaian harga tiket dengan fasilitas yang disediakan. Identitas perusahaan meliputi inovasi shelter dan armada yang dilakukan oleh PT Jogja Tugu Trans.

H. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain eksplanatif, yaitu peneliti menggunakan dua variabel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif, yaitu peneliti ingin menjelaskan pengaruh antara dua variabel. Survey dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan dan memberikan kuesioner kepada masyarakat yang dijadikan responden dalam penelitian.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi untuk penelitian ini adalah semua anggota *BisMania Community*(BMC) yang ada di Yogyakarta. Dengan adanya keterbatasan tenaga, waktu serta dana, maka penelitian ini diambil sebagian dari anggota populasi atau disebut dengan penelitian sampel. Pengambilan sampel ini diperkuat dengan adanya anggota BMC yang sekaligus menjadi pegawai di PT JTT. Responden yang memenuhi syarat untuk mengisi angket yaitu anggota BMC yang lebih dari 5 kali menggunakan armada Bus Trans Jogja. Sedangkan pengertian sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen, maka metode pengambilan sampel dengan metode simple random sampling (Sugiyono, 2009 : 82). Sedangkan jumlah keseluruhan sampel adalah sebanyak jumlah atau ukuran sampel yang telah ditetapkan.

Survei responden disebarkan kepada 100 orang. Jumlah tersebut diambil berdasarkan rumus perhitungan besaran sampel (Bungin, 2008: 105).

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d = Nilai presisi yang digunakan yaitu 10 %

Populasi anggota BMC di Yogyakarta ada 1.600 di wilayah D.I Yogyakarta pada tahun 2012 (www.bismania.org)

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{N(d)^2+1} \\ &= \frac{1600}{1.600(0,1)^2+1} \\ &= \frac{1.600}{17,50} \\ &= 94,1 \text{ dibulatkan menjadi } 100\end{aligned}$$

Maka didapatkan angka 100 orang yang mewakili populasi untuk dijadikan sampel penelitian.

3. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

a. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat serta reliabel.

Metode yang digunakan antara lain adalah:

1) Metode Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2004:135). Pertanyaan pada kuisisioner berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

2) Metode Wawancara

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti, serta apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya kecil (Sugiyono, 2004: 130).

3) Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode mencari data tentang hal-hal atau variabel berupa catatan, buku, surat kabar, notulen rapat dan sebagainya.

b. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner tertutup. Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya

dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang disesuaikan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skor nilai. Skala pengukuran menggunakan skala interval, sedangkan skala instrument menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, maupun persepsi responden terhadap suatu obyek. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata anantara lain:

- 1) STS/ Tidak Pernah/ Sangat Negatif = skor 1
- 2) TS/ Hampir/ Tidak Hampir/ Negatif = skor 2
- 3) N/ Kadang-Kadang/ Negatif = skor 3
- 4) S/ Sering/ Positif = skor 4
- 5) SS/ Selalu/ Sangat/ Sangat Positif = skor 5

4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Validitas Data

Uji validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurannya. Dalam penelitian ini menggunakan validitas konstruk (*construct*). Validitas konstruk dilakukan dengan tata cara sebagai berikut, mencari definisi-definisi konsep yang

dikemukakan para ahli yang tertulis di dalam literatur, jika sekiranya dalam literatur tidak dapat diperoleh definisi konsep yang ingin diukur maka peneliti harus mendefinisikan sendiri konsep tersebut, menyatakan definisi konsep yang akan diukur kepada calon responden atau orang-orang yang memiliki karakteristik yang sama dengan responden (Saifuddin, 2004)

Hasil uji validitas terhadap item-item penelitian diperoleh dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) dengan r tabel. Apabila skor koefisien korelasi (r_{xy}) > dari r tabel maka item dinyatakan valid. Sebaliknya, jika skor koefisien korelasi (r_{xy}) < r tabel maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan dianggap gugur. Uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N(Xy) - (\Sigma Xy)}{\sqrt{[NX^2 - (X)^2][Ny^2 - (y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi
- N = jumlah sampel (responden)
- x = nilai tiap pertanyaan
- y = jumlah nilai total
- Σx = jumlah nilai x
- Σy = jumlah nilai y

$$R_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - (SB_x)}{\{(SB_x)^2 + (SB_y)^2 - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)\}^{1/2}}$$

r_{pq} = koefisien korelasi koreksi (*Corrected Item Total Correlatioan*)

SB_y = Simpangan baku (standar deviasi) faktor

SB_x = Simpangan baku (standar deviasi) item

b. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun, 1995: 140). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan teknik formula *Alpha Cronbach*. Jika nilai *alpha* suatu item > 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa *item* tersebut adalah *reliable*. Sebaliknya jika nilai *alpha* suatu item < 0,3 maka disimpulkan bahwa *item* tersebut tidak *reliable* (Saifuddin, 2004).

5. Metode Analisis Data

Setelah data diperoleh maka tahap selanjutnya adalah menganalisis data. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari Pearson dan koefisiensi determinasi. Korelasi *product moment* yaitu teknik yang digunakan untuk mengetahui korelasi antara dua variabel penelitian yang meliputi variabel bebas dan variabel terikat. Selanjutnya, untuk

mengukur ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat maka dengan menghitung koefisiensi determinasi.

Pada penelitian ini, analisis korelasi *product moment* dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer dengan pertimbangan agar dapat mencapai waktu seefisien mungkin serta mempertimbangkan pula pada faktor ketelitian hasil analisisnya, yaitu dengan menggunakan bantuan program SPSS V.15 *for windows*.

6. Hipotesis Penelitian

Agar penelitian ini dapat terarah sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis merumuskan hipotesis yaitu:

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap citra transportasi Bus Trans Jogja pada anggota Bus Mania Community Jogja.

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap citra transportasi Bus Trans Jogja pada anggota Bus Mania Community Jogja.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Bus Trans Jogja di Yogyakarta secara keseluruhan dinilai cukup atau sedang untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh klasifikasi kualitas pelayanan Bus Trans Jogja secara keseluruhan yang menunjukkan mayoritas responden, yaitu sebanyak 85 % memberikan penilaian sedang. Hal ini dapat dimaknai bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Bus Trans Jogja kurang baik serta memerlukan perbaikan pelayanan.
2. Citra Bus Trans Jogja secara keseluruhan adalah sedang. Hal ini ditunjukkan oleh klasifikasi citra pelanggan secara keseluruhan yang menunjukkan mayoritas responden, yaitu sebanyak 90 % memberikan penilaian sedang. Hal ini dapat dimaknai bahwa sebagian besar anggota BisMania Community melalui penelitian menilai citra Bus Trans Jogja menurun atau kurang baik.
3. Kualitas pelayanan Bus Trans Jogja dapat menjelaskan pengaruhnya secara signifikan terhadap citra yang ditimbulkan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji statistik, dengan uji korelasi yang menghasilkan nilai kendall tau sebesar 0,609. $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $sig < \alpha 0,05$ berarti ada

hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra, begitu pula sebaliknya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat menyajikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Manajemen PT Jogja Tugu Trans perlu meningkatkan komitmen pegawainya untuk senantiasa menciptakan pelayanan yang berkualitas, diawali dengan melakukan inovasi armada Bus Trans Jogja serta shelter dengan lebih komunikatif terhadap keluhan dan masukan dari pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengedepankan kualitas pelayanan.
2. Untuk meningkatkan kualitas PT Jogja Tugu Trans sebaiknya menyediakan HT (*Heard Trough*) yang tersedia pada masing-masing shelter dan bus. Hal ini bertujuan agar terjalin komunikasi antara *driver* dan pegawai di shelter, sehingga apabila terjadi kemacetan atau keterlambatan dapat memberikan informasi cepat kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Al Quran

Al-Quran dan Terjemahannya. 2005. Al Huda: Depok “Surat An-Nissa Ayat 36”

Buku

Ardianto, Elvinaro. 2010. Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Azwar, Saifuddin. 2004. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Berry Leonard, Zeithamal Valerie, Parasuraman A. 1988. Communications Service Quality, service industries-quality control. S.n

_____. 2005. Communications Service Quality, service industries-quality control. S.n

Bungin, Burhan. 2008. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik, serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.

Ghozali, Imam. 2001. Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: BP Undip.

Jasfar, Farida. 2002. 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa, SDM, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan: Teori dan Aplikasi. Bandung: Salemba Empat.

Jefkins, Frank and Daniel Yadin. 2003. *Public Relations* Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2003. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.

Jurusan Ilmu Komunikasi. 2012. Buku Panduan Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.

Singarimbun, Masri, Sofian, Efendi. 1995. *Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta

_____.2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 1999. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Skripsi

Nova Rina Nur Latifah. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Plasa Telkom Kandatel Yogyakarta. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Ima Nuzulia. 2012. Pengaruh Iklan XL di Tembok Rumah Terhadap Loyalitas Konsumen. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Surat Kabar :

Tribun Jogja. 6 Mei 2012.

Tribun Jogja. 7 Desember 2012

Kedaulatan Rakyat. 16 Oktober 2012

Internet

www.bismania.org

www.transjogja.com

<http://bismania.org/tentang-bmc/>

Seminar Nasional “Transportasi Publik DIY : Sudahkah Istimewa? atau dapat di akses melalui : ”<http://www.uajy.ac.id/2012/11/28/seminar-nasional-transportasi-publik-diy-sudahkah-istimewa/>

Seputar Indonesia atau dapat di akses melalui: <http://www.seputar-indonesia.com/ediscetak/content/view/489798/>

LAMPIRAN

Lampiran: KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

- 1. Nama :
- 2. Umur :
- 3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
- 4. Pendidikan :
 - a. Pascasarjana
 - b. S1
 - c. SMA
 - d. SMP
 - e. SD
 - f. Lain-lain.....
- 5. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. Swasta
 - c. wiraswasta
 - d. TNI/ Polri
 - e. Pelajar/ Mahasiswa
 - f. Lain-lain.....

Pertanyaan Khusus

- 6. Apakah anda termasuk anggota BMC Jogja ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
- 7. Apakah anda pernah menggunakan Bus Trans Jogja lebih dari 5 kali?
 - a. Iya
 - b. Tidak

Keterangan Jawaban:

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- N : Netral
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

Berilah tanda centang (V) pada setiap pernyataan yang sesuai dengan pilihan Anda

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Pernyataan Untuk Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja (BTJ)						
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
1	Saya mendapatkan pelayanan ketepatan waktu sesuai jadwal peraturan kedatangan BTJ (setiap 20 menit sekali)					
2	Pemberitahuan petugas shelter tentang kapan kedatangan bus dan alasan bus datang					

	terlambat					
3	Iklan pada <i>livery (body)</i> BTJ sesuai dengan fungsinya yang merupakan milik Dishub.					
4	Apakah BTJ sudah mampu mengatasi kemacetan di Yogyakarta					
Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
5	Kemampuan cepat tanggap Trans Jogja terhadap setiap masalah yang dialami oleh armadanya (macet, kecelakaan)					
6	Selama ini Bus Trans Jogja telah memberikan tempat khusus penyandang difable					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7	Saya telah mendapatkan pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas shelter BTJ					
8	Saya telah mendapatkan arahan dari petugas shelter tentang kenyamanan BTJ					
9	Kondektur memberikan informasi jalur BTJ dengan sopan dan baik kepada pengguna					
10	Armada BTJ sudah mencukupi untuk wilayah Yogyakarta					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
11	Saya mendapatkan kemudahan dalam pelayanan menggunakan armada BTJ oleh petugas shelter					
12	Petugas yang ada dishelter BTJ memberikan perhatian khusus terhadap masalah dan keluhan dari pengguna					
Nyata (<i>Tangible</i>)						
13	Saya setuju terhadap fasilitas yang					

	disediakan di dalam shelter BTJ					
14	Penataan ekterior (<i>livery</i>) dan interior BTJ sudah memenuhi fasilitas					
15	AC BTJ yang menjadi pembeda dengan bus kota masih berfungsi dengan baik					
Pernyataan Untuk Citra Bus Trans Jogja (BTJ)						
	Personal (<i>Personality</i>)					
16	Saya akan selalu bangga <i>driver</i> BTJ karena taat lalu lintas					
17	Saya akan tetap menggunakan jasa pelayanan BTJ dari pada bus lain					
18	Saya akan selalu menggunakan jasa BTJ untuk selamanya					
	Reputasi (<i>Reputation</i>)					
19	BTJ masih memiliki citra yang baik					
20	Asap gas buang BTJ apakah ramah lingkungan					
21	BTJ masih aman dan nyaman sesuai mottonya					
22	BTJ masih mendapatkan kepercayaan dari masyarakat					
23	Fasilitas BTJ masih menjadi idola masyarakat					
24	Pintu elektrik (otomatis) masih berfungsi dengan baik					
	Nilai (<i>Value</i>)					
25	Harga tiket sesuai dengan fasilitas BTJ					
26	Saya merasa puas dengan pelayanan BTJ					
27	Shelter yang dibangun sudah strategis dan sesuai perhitungan					

28	Saya setuju dengan wacana penggratisan tiket BTJ pada pukul 18.00-22.00					
	Identitas Perusahaan (<i>Corporate Identity</i>)					
29	PT Jogja Tugu Trans melakukan inovasi terhadap fasilitas shelter dan armada					
30	Saya setuju PT Jogja Tugu Trans masih berada dibawah Dinas Perhubungan					

Lampiran: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Kualitas Pelayanan dan Citra Bus Trans Jogja

butir/item	corrected item total correlation	r tabel	keterangan
1	0.416	0.361	Valid
2	0.387	0.361	Valid
3	0.404	0.361	Valid
4	0.394	0.361	Valid
5	0.392	0.361	Valid
6	0.376	0.361	Valid
7	0.380	0.361	Valid
8	0.386	0.361	Valid
9	0.608	0.361	Valid
10	0.378	0.361	Valid
11	0.614	0.361	Valid
12	0.411	0.361	Valid
13	0.538	0.361	Valid
14	0.488	0.361	Valid
15	0.457	0.361	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	15

Cronbach's Alpha = 0,819 lebih besar dari 0,8 berarti reliabilitasnya tinggi.

Lampiran: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Citra Bus Trans Jogja

butir/item	corrected item total correlation	r tabel	keterangan
1	0.412	0.361	Valid
2	0.667	0.361	Valid
3	0.393	0.361	Valid
4	0.464	0.361	Valid
5	0.375	0.361	Valid
6	0.428	0.361	Valid
7	0.705	0.361	Valid
8	0.666	0.361	Valid
9	0.417	0.361	Valid
10	0.726	0.361	Valid
11	0.487	0.361	Valid
12	0.442	0.361	Valid
13	0.377	0.361	Valid
14	0.404	0.361	Valid
15	0.402	0.361	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	15

Cronbach's Alpha = 0,856 lebih besar dari 0,8 berarti reliabilitasnya tinggi

Rekapitulasi Hasil Kuesioner

No	Identitas Responden				Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja															Citra Bus Trans Jogja																
	Umur	JK	Penddkan	Pekj	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jml	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jml
1	36	1	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	44	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	41
2	18	1	3	5	1	1	2	2	2	4	4	1	2	1	4	3	3	1	2	33	4	4	3	2	4	1	1	1	1	2	3	4	5	3	2	40
3	23	1	2	5	2	3	1	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	47	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	3	2	5	3	1	48	
4	45	1	2	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	1	3	3	1	1	28	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	5	4	3	35	
5	47	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	4	2	1	2	40	4	1	1	2	4	2	4	4	2	4	4	5	5	2	2	44	
6	22	1	2	5	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	38	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	41	
7	23	1	2	5	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	1	43	
8	30	1	2	2	3	2	2	2	3	1	4	1	4	2	4	2	4	3	41	3	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	5	2	1	47	
9	21	1	2	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	18	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	20		
10	37	1	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	54	3	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	1	47	
11	19	1	2	5	4	3	3	2	3	1	4	2	3	2	4	2	2	2	39	1	1	1	4	2	2	4	4	1	2	4	2	5	1	2	36	
12	32	1	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	49	3	3	1	3	2	3	4	4	1	4	4	3	4	2	5	46	
13	22	1	2	5	2	2	1	1	2	1	3	2	4	2	3	2	3	2	32	2	2	2	3	2	2	4	3	1	1	2	3	5	3	3	38	
14	44	1	2	2	3	2	4	2	3	1	5	4	5	3	4	2	4	4	52	4	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	50	
15	37	1	2	5	4	4	4	3	2	1	4	2	4	2	3	2	2	2	41	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	38	
16	14	1	4	5	2	3	1	1	1	2	3	4	5	2	4	4	4	3	40	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	2	5	4	3	51	
17	14	1	4	5	3	2	2	2	4	5	3	3	4	1	4	3	3	2	45	2	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	5	5	4	4	54	
18	58	1	3	2	1	1	1	3	2	2	3	4	4	4	4	1	1	4	39	2	4	2	4	3	4	4	4	1	4	2	3	4	4	4	49	
19	35	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	35	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	36	
20	39	1	2	2	2	4	1	2	2	1	5	4	4	2	4	3	2	1	32	3	2	1	3	2	3	3	2	1	1	3	2	5	2	4	37	
21	23	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	2	4	2	3	2	2	2	33	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	2	2	36	
22	19	2	3	5	2	3	2	3	2	5	5	3	4	2	4	4	3	3	47	5	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	5	5	5	52	
23	29	1	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	1	4	1	1	1	45	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	1	5	2	1	41	
24	22	1	2	5	2	2	3	2	3	1	4	3	4	2	4	2	3	3	40	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	5	2	2	36	
25	15	1	4	5	1	1	1	3	3	1	2	5	5	4	5	3	4	4	41	3	5	3	5	2	5	5	3	1	5	5	5	5	2	3	57	
26	23	1	2	5	4	4	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	1	1	38	3	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	5	2	4	38	
27	50	1	2	3	4	2	2	3	2	1	4	2	3	3	4	2	2	1	39	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	3	5	1	4	37	
28	24	1	2	5	4	5	1	2	2	1	4	4	4	2	3	2	1	1	37	2	3	1	3	1	3	3	2	1	2	3	3	5	1	4	37	
29	20	2	2	5	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	43	2	3	1	3	1	4	4	3	1	3	3	3	3	3	2	39	
30	20	2	2	5	2	4	3	1	3	2	5	2	5	2	5	2	3	4	48	4	4	2	4	2	3	4	4	1	4	4	2	5	2	1	46	
31	40	2	3	3	5	5	5	5	4	1	5	2	5	2	5	2	5	5	65	2	2	1	3	2	2	4	3	1	3	2	1	5	1	5	37	
32	16	1	3	5	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	33	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	39	

33	49	1	2	1	5	5	4	4	4	1	5	2	5	2	5	4	5	4	5	60	4	4	1	4	2	4	4	4	2	5	5	4	4	4	1	48	
34	20	1	2	5	2	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	4	3	3	37	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	2	2	1	2	1	41	
35	26	2	6	2	4	4	2	2	2	1	1	1	1	4	4	3	3	4	1	37	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	48	
36	38	1	3	2	4	4	3	2	3	1	4	4	5	3	4	4	5	3	5	54	5	4	3	4	2	2	3	4	1	4	4	5	5	3	1	50	
37	17	1	3	5	2	4	2	3	2	1	4	5	4	2	4	4	3	2	4	46	3	4	2	4	1	4	3	3	2	4	3	3	5	3	2	46	
38	20	1	2	5	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	4	4	3	2	4	45	3	4	4	4	2	3	4	3	1	4	4	4	4	4	2	1	47
39	18	1	3	5	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	5	5	5	2	3	48	3	5	3	5	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	1	43	
40	18	1	3	5	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	33	2	4	1	3	2	2	3	3	1	3	2	3	4	4	1	38	
41	50	1	4	2	2	3	2	2	4	1	4	4	4	2	4	3	2	1	1	37	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	1	33	
42	26	1	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	3	45	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	2	4	48	
43	18	1	2	5	3	2	3	5	4	2	5	2	5	2	4	2	4	4	2	49	2	3	1	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	46	
44	16	1	3	5	3	2	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	2	3	43	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	41	
45	21	1	2	5	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	5	5	4	2	5	47	2	5	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	5	3	2	51	
46	21	1	2	5	2	2	2	1	3	2	5	3	4	1	3	2	4	3	2	39	3	4	3	3	2	2	4	3	3	5	3	4	3	3	2	47	
47	20	1	2	5	5	1	1	2	2	1	4	3	4	2	4	1	2	2	1	40	2	2	1	4	2	2	4	3	1	3	2	1	5	1	1	34	
48	22	1	2	5	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	1	3	3	3	44	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	1	1	41	
49	25	1	2	5	2	2	4	3	2	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	42	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	1	1	39	
50	23	1	2	5	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	43	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	4	3	4	1	1	41	
51	17	1	3	5	3	2	1	2	2	1	4	2	3	2	4	3	2	1	2	34	2	4	2	3	1	2	4	4	1	4	3	3	5	2	3	43	
52	19	1	3	5	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	35	4	4	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	5	4	2	51	
53	23	1	2	5	2	3	4	5	1	1	4	3	5	2	3	2	3	4	2	44	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	45	
54	13	1	4	5	3	3	3	1	3	3	4	2	4	1	3	3	2	3	2	40	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43	
55	20	1	3	5	3	3	4	3	3	2	4	4	3	1	3	2	3	2	2	42	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	1	1	39	
56	21	1	2	5	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	41	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	5	1	1	36	
57	20	1	2	5	2	3	3	2	2	1	4	2	4	1	3	2	1	1	1	32	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	5	3	2	38	
58	19	1	2	5	3	3	3	2	2	2	4	2	4	2	3	3	4	2	3	42	4	3	3	2	2	3	4	3	1	3	3	2	1	1	1	36	
59	24	1	2	5	2	2	2	1	2	1	1	2	4	3	1	3	4	1	2	31	1	3	3	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	3	26	
60	19	1	3	5	1	3	2	2	1	1	3	2	5	3	3	2	2	2	1	33	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	2	1	2	3	3	30	
61	29	1	2	2	3	1	3	1	2	3	4	2	4	2	4	4	4	3	2	42	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	1	1	39	
62	22	1	2	5	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2	2	39	3	4	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	2	2	41	
63	22	1	2	5	2	2	3	3	3	2	4	2	5	2	4	2	3	2	2	41	2	3	3	5	3	4	4	4	2	3	4	4	5	2	4	52	
64	19	1	2	5	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	44	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	5	3	3	44	
65	27	1	2	5	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	36	2	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	2	1	33	
66	24	1	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	5	2	2	2	3	3	2	40	3	4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	5	34	
67	20	1	2	5	3	3	2	3	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	39	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	2	40	
68	19	1	3	5	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	5	40	5	4	3	4	2	3	3	3	1	3	3	2	5	5	5	52	
69	20	1	2	5	4	2	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	46	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	43	

70	18	1	3	5	2	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	1	40	4	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	5	3	3	44
71	20	1	2	5	4	4	1	1	3	2	4	4	4	2	3	3	4	1	4	44	3	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	3	5	5	4	49
72	25	1	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	49	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	5	2	3	53
73	14	1	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	2	1	2	1	44	2	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	3	44
74	13	1	4	5	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	28	1	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	5	5	1	34
75	23	1	1	2	3	3	4	2	4	3	4	2	5	4	4	4	3	1	3	49	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	1	4	4	46
76	24	1	2	5	1	1	1	1	2	1	4	2	4	2	3	2	3	2	4	33	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	5	2	1	33
77	25	1	2	5	1	2	3	2	3	2	3	4	5	2	3	3	5	2	4	44	5	5	5	2	2	2	3	4	1	2	5	5	5	5	1	52
78	26	1	3	6	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	49	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	53
79	17	1	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	2	1	1	43	3	4	3	4	1	2	4	3	1	3	4	3	5	1	3	44
80	33	1	2	1	2	4	2	1	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	47	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	5	5	3	47
81	22	1	2	5	3	4	3	5	4	2	4	4	4	2	4	3	2	1	2	47	1	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	1	4	43
82	23	1	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	4	2	3	2	2	42	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	41
83	21	1	2	5	1	4	4	2	3	2	4	2	4	2	5	2	4	4	1	40	3	3	3	1	1	4	4	2	1	5	3	3	4	1	2	40
84	21	1	2	4	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	35	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	5	2	1	40
85	22	1	2	5	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	4	38	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	4	3	5	1	1	35
86	27	1	2	1	3	3	4	4	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	1	42	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	5	2	1	38
87	20	1	2	5	3	3	3	1	2	1	4	3	4	2	3	3	2	1	2	34	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	5	1	3	38
88	28	1	2	1	4	4	4	4	3	2	5	3	5	2	4	3	3	3	4	53	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2	5	2	2	43
89	19	1	2	5	3	3	2	2	2	1	4	3	4	2	3	3	3	3	2	40	3	3	4	2	2	2	3	3	1	3	3	2	5	3	2	41
90	22	1	6	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	5	2	2	40
91	29	1	2	1	3	3	3	3	2	1	4	2	4	2	2	3	4	4	3	43	3	3	3	2	2	2	3	4	1	3	3	2	5	3	3	42
92	19	1	2	5	1	1	1	1	2	2	3	2	5	2	2	3	4	2	4	35	3	3	3	2	2	2	5	5	1	2	4	2	5	2	1	42
93	18	1	3	5	3	3	3	3	2	2	5	3	4	2	4	2	3	2	4	45	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	2	4	2	2	45
94	23	2	2	5	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2	4	39	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	5	2	1	39
95	17	1	3	5	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	3	3	4	41	3	3	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2	4	2	1	43
96	19	1	2	5	3	3	3	2	2	1	4	2	4	2	3	3	3	3	3	41	3	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	2	5	3	3	40
97	23	1	6	3	2	4	4	2	2	1	4	2	4	3	3	3	4	2	4	45	3	3	2	3	2	3	4	4	1	3	3	3	4	4	5	47
98	27	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	1	39	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	4	3	5	4	5	52
99	25	1	2	5	2	3	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	3	2	1	37	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	4	2	1	37
100	22	1	2	5	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	58	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	4	5	51

Ket: 1 = L 2 = P

Lampiran: Karakteristik Responden

umur (tahun)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 13	2	2.0	2.0	2.0
14	3	3.0	3.0	5.0
15	1	1.0	1.0	6.0
16	2	2.0	2.0	8.0
17	4	4.0	4.0	12.0
18	6	6.0	6.0	18.0
19	10	10.0	10.0	28.0
20	11	11.0	11.0	39.0
21	6	6.0	6.0	45.0
22	10	10.0	10.0	55.0
23	10	10.0	10.0	65.0
24	4	4.0	4.0	69.0
25	4	4.0	4.0	73.0
26	3	3.0	3.0	76.0
27	3	3.0	3.0	79.0
28	1	1.0	1.0	80.0
29	3	3.0	3.0	83.0
30	1	1.0	1.0	84.0
32	1	1.0	1.0	85.0
33	1	1.0	1.0	86.0
35	1	1.0	1.0	87.0
36	1	1.0	1.0	88.0
37	2	2.0	2.0	90.0
38	1	1.0	1.0	91.0
39	1	1.0	1.0	92.0
40	1	1.0	1.0	93.0
44	1	1.0	1.0	94.0
45	1	1.0	1.0	95.0
47	1	1.0	1.0	96.0
49	1	1.0	1.0	97.0
50	2	2.0	2.0	99.0
58	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	94	94.0	94.0	94.0
	perempuan	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pascasarjana	94	94.0	94.0	94.0
	S1	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	6	6.0	6.0	6.0
	Swasta	18	18.0	18.0	24.0
	Wiraswasta	5	5.0	5.0	29.0
	TNI/POLRI	1	1.0	1.0	30.0
	Pelajar?Mahasiswa	69	69.0	69.0	99.0
	lain-lain	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran: Jawaban Responden untuk Kualitas Pelayanan

kualitas_01

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	37	37.0	37.0	46.0
	N	34	34.0	34.0	80.0
	S	17	17.0	17.0	97.0
	SS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_02

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	35	35.0	35.0	43.0
	N	33	33.0	33.0	76.0
	S	21	21.0	21.0	97.0
	SS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_03

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	17	17.0	17.0	17.0
	TS	35	35.0	35.0	52.0
	N	32	32.0	32.0	84.0
	S	15	15.0	15.0	99.0
	SS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_04

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	16.0	16.0	16.0
	TS	41	41.0	41.0	57.0
	N	31	31.0	31.0	88.0
	S	8	8.0	8.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_05

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	49	49.0	49.0	55.0
	N	27	27.0	27.0	82.0
	S	17	17.0	17.0	99.0
	SS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_06

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	38	38.0	38.0	38.0
	TS	44	44.0	44.0	82.0
	N	8	8.0	8.0	90.0
	S	8	8.0	8.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_07

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	4	4.0	4.0	9.0
	N	26	26.0	26.0	35.0
	S	55	55.0	55.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_08

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	46	46.0	46.0	50.0
	N	27	27.0	27.0	77.0
	S	20	20.0	20.0	97.0
	SS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_09

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	5	5.0	5.0	8.0
	N	22	22.0	22.0	30.0
	S	54	54.0	54.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	13	13.0	13.0	13.0
	TS	61	61.0	61.0	74.0
	N	18	18.0	18.0	92.0
	S	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	6	6.0	6.0	8.0
	N	39	39.0	39.0	47.0
	S	46	46.0	46.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	39	39.0	39.0	43.0
	N	36	36.0	36.0	79.0
	S	19	19.0	19.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	10.0	10.0	10.0
	TS	21	21.0	21.0	31.0
	N	39	39.0	39.0	70.0
	S	25	25.0	25.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	18.0	18.0	18.0
	TS	41	41.0	41.0	59.0
	N	26	26.0	26.0	85.0
	S	14	14.0	14.0	99.0
	SS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kualitas_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	22.0	22.0	22.0
	TS	33	33.0	33.0	55.0
	N	16	16.0	16.0	71.0
	S	21	21.0	21.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran: Jawaban Responden untuk Citra Bus Trans Jogja

citra_01

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	26	26.0	26.0	31.0
	N	51	51.0	51.0	82.0
	S	14	14.0	14.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_02

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	20	20.0	20.0	23.0
	N	43	43.0	43.0	66.0
	S	30	30.0	30.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_03

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	15	15.0	15.0	15.0
	TS	34	34.0	34.0	49.0
	N	46	46.0	46.0	95.0
	S	4	4.0	4.0	99.0
	SS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_04

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	28	28.0	28.0	31.0
	N	41	41.0	41.0	72.0
	S	25	25.0	25.0	97.0
	SS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_05

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	12	12.0	12.0	12.0
	TS	56	56.0	56.0	68.0
	N	24	24.0	24.0	92.0
	S	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_06

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	40	40.0	40.0	45.0
	N	35	35.0	35.0	80.0
	S	19	19.0	19.0	99.0
	SS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_07

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	15	15.0	15.0	18.0
	N	38	38.0	38.0	56.0
	S	42	42.0	42.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_08

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	16	16.0	16.0	21.0
	N	50	50.0	50.0	71.0
	S	28	28.0	28.0	99.0
	SS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_09

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	55	55.0	55.0	55.0
	TS	36	36.0	36.0	91.0
	N	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	18	18.0	18.0	22.0
	N	41	41.0	41.0	63.0
	S	33	33.0	33.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	20	20.0	20.0	21.0
	N	52	52.0	52.0	73.0
	S	24	24.0	24.0	97.0
	SS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	34	34.0	34.0	42.0
	N	37	37.0	37.0	79.0
	S	16	16.0	16.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	7.0	7.0	7.0
	TS	5	5.0	5.0	12.0
	N	7	7.0	7.0	19.0
	S	26	26.0	26.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	20	20.0	20.0	20.0
	TS	38	38.0	38.0	58.0
	N	21	21.0	21.0	79.0
	S	14	14.0	14.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

citra_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	34	34.0	34.0	34.0
	TS	20	20.0	20.0	54.0
	N	23	23.0	23.0	77.0
	S	15	15.0	15.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran: Klasifikasi Tanggapan Responden

Correlations

			kuualitas pelayanan	citra
Kendall's tau_b	kuualitas pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.460**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	citra	Correlation Coefficient	.460**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jumlah pernyataan = 15

Skor 1 sampai dengan 5

Minimal ideal = $15 \times 1 = 15$

Maksimal ideal = $15 \times 5 = 75$

Mean ideal (Mi) = $(15 + 75) / 2 = 45$

Standar deviasi ideal (SDi) = $(75 - 15) / 6 = 10$

Tinggi : $Mi + 1(SDi) \leq \text{skor} \leq 75$

$$45 + 1(10) \leq \text{skor} \leq 75$$

$$55 \leq \text{skor} \leq 75$$

Sedang : $Mi - 1(SDi) \leq \text{skor} < Mi + 1(SDi)$

$$45 - 1(10) \leq \text{skor} < 55$$

$$35 \leq \text{skor} < 55$$

Rendah : $15 \leq \text{skor} < Mi - 1(SDi)$

$$15 \leq \text{skor} < 35$$

Lampiran: Klasifikasi Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan dan Citra

BTJ

kualitas pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18	1	1.0	1.0	1.0
28	2	2.0	2.0	3.0
31	1	1.0	1.0	4.0
32	2	2.0	2.0	6.0
33	6	6.0	6.0	12.0
34	1	1.0	1.0	13.0
35	4	4.0	4.0	17.0
36	2	2.0	2.0	19.0
37	6	6.0	6.0	25.0
38	5	5.0	5.0	30.0
39	9	9.0	9.0	39.0
40	7	7.0	7.0	46.0
41	6	6.0	6.0	52.0
42	7	7.0	7.0	59.0
43	5	5.0	5.0	64.0
44	10	10.0	10.0	74.0
45	3	3.0	3.0	77.0
46	2	2.0	2.0	79.0
47	7	7.0	7.0	86.0
48	2	2.0	2.0	88.0
49	5	5.0	5.0	93.0
50	1	1.0	1.0	94.0
53	1	1.0	1.0	95.0
54	3	3.0	3.0	98.0
60	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

citra

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.0	1.0	1.0
	26	1	1.0	1.0	2.0
	30	1	1.0	1.0	3.0
	33	3	3.0	3.0	6.0
	34	3	3.0	3.0	9.0
	35	2	2.0	2.0	11.0
	36	6	6.0	6.0	17.0
	37	5	5.0	5.0	22.0
	38	7	7.0	7.0	29.0
	39	6	6.0	6.0	35.0
	40	7	7.0	7.0	42.0
	41	9	9.0	9.0	51.0
	42	2	2.0	2.0	53.0
	43	8	8.0	8.0	61.0
	44	3	3.0	3.0	64.0
	45	2	2.0	2.0	66.0
	46	6	6.0	6.0	72.0
	47	6	6.0	6.0	78.0
	48	3	3.0	3.0	81.0
	49	3	3.0	3.0	84.0
	50	2	2.0	2.0	86.0
	51	5	5.0	5.0	91.0
	52	5	5.0	5.0	96.0
	53	2	2.0	2.0	98.0
	54	1	1.0	1.0	99.0
	57	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran: Hasil Tabulasi Silang Antara Kualitas Pelayanan dan Citra

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kategori kualitas pelayanan * kategori citra	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

kategori kualitas pelayanan * kategori citra Crosstabulation

			kategori citra			Total
			rendah	sedang	tinggi	
kategori kualitas pelayanan	rendah	Count	5	8	0	13
		Expected Count	1.2	11.7	.1	13.0
		% within kategori kualitas pelayanan	38.5%	61.5%	.0%	100.0%
		% within kategori citra	55.6%	8.9%	.0%	13.0%
		% of Total	5.0%	8.0%	.0%	13.0%
	sedang	Count	4	80	1	85
		Expected Count	7.7	76.5	.9	85.0
		% within kategori kualitas pelayanan	4.7%	94.1%	1.2%	100.0%
		% within kategori citra	44.4%	88.9%	100.0%	85.0%
		% of Total	4.0%	80.0%	1.0%	85.0%
	tinggi	Count	0	2	0	2
		Expected Count	.2	1.8	.0	2.0
		% within kategori kualitas pelayanan	.0%	100.0%	.0%	100.0%
		% within kategori citra	.0%	2.2%	.0%	2.0%
		% of Total	.0%	2.0%	.0%	2.0%
Total	Count	9	90	1	100	
	Expected Count	9.0	90.0	1.0	100.0	
	% within kategori kualitas pelayanan	9.0%	90.0%	1.0%	100.0%	
	% within kategori citra	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	9.0%	90.0%	1.0%	100.0%	

Foto 1 Bus Trans Jogja

Bus Trans Jogja



Ket: *livery* Bus Trans Jogja untuk beriklan



Ket: *livery* Bus Trans Jogja banyak yang mengelupas

Foto 2 : Pertemuan BisMania Community

BisMania Community



Foto 3: Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner





SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ignatius Rendi C
Jabatan : Ketua *BisMania Community* Korwil Jogja

Menerangkan dengan sesungguhnya:

Nama : Nur Aini Indrawati
NIM : 09730073
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Institusi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian pada anggota *BisMania Community* tanggal 11 Januari 2013 di Terminal Jombor Jl. Jogja-Magelang.

Demikian surat keterangan dari kami untuk dapat dipergunakan dengan semestinya.

Yogyakarta, 5 Februari 2013



Ignatius Rendi C



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/9837/VI/12/2012

Membaca Surat : Kabag TU Fak. Ilmu Sosial&Humaniora UIN Suka Nomor : UIN.02/TU.SH/TL.00/1637/2012
Tanggal : 26 Desember 2012 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : NUR AINI INDRAMATI NIP/NIM : 09730073
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMULIHKAN CITRA BUS TRANS JOGJA
(SURVEY PADA ANGGOTA BUS MANIA COMMUNITY JOGJA)
Lokasi : - Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA
Waktu : 27 Desember 2012 s/d 27 Maret 2013

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjapro.gov.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjapro.gov.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal 27 Desember 2012
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq Dinas Perizinan
3. Ka. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika DIY
4. Ka. Bag TU Fak. Ilmu Sosial & Humaniora UIN
5. Yang Bersangkutan