

## PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI ANTARA DAMRI DAN TRANS KEPRI

Risnawati<sup>1</sup>

Satriadi<sup>2</sup>

Evita Sandra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi S1 Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang  
[risna.nina1988@gmail.com](mailto:risna.nina1988@gmail.com)

**Abstrak:** Transportasi pada saat ini adalah sarana perpindahan barang dan jasa dari satu tempat ke tempat lain. kualitas layanan bukan prioritas. Prioritas utama sekarang adalah transportasi umum yang sangat terjangkau oleh seluruh masyarakat. Namun seringkali alasan tersebut digunakan untuk menurunkan kualitas layanan. Sedangkan pelayanan publik harus didahulukan karena melibatkan kehidupan banyak orang. Penelitian ini bertujuan: 1) untuk memberikan gambaran umum tentang Kualitas Layanan Perbandingan Bus Transportasi dan Bus Trans Kepri Damri 2) untuk menentukan dimensi mana yang mempengaruhi Bus Transportasi. Damri dan Trans Kepri. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi melalui kuesioner untuk mengeksplorasi data yang membutuhkan. Adapun pengolahan data dianalisis untuk validitas dan reliabilitas, analisis responden, analisis pertanyaan, kualitas analisis komparatif, dan analisis lima dimensi menggunakan program SPSS dan dimensi yang memiliki sedikit suara di kedua bus transportasi. Damri adalah dimensi empati dibandingkan dimensi bukti fisik, reliabilitas, pemahaman dan jaminan, sedangkan dimensi yang sedikit baik untuk transportasi Bus Trans Kepri adalah bukti fisik, reliabilitas, dan daya tangkap daripada jaminan dan empati.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Perbandingan, Transportasi.

*Abstract: Transport at the present time is a means of movement of goods and services from one place to another. quality of service is not a priority. The main priority now is public transportation that's so affordable by the whole society. But often the reason is used to degrade the quality of service. Whereas public service shall take precedence because it involves the lives of many people. This research aims: 1) to provide an overview of the Quality of Service Comparison on transport Bus and Bus Trans Kepri Damri 2) to determine which dimension that influence the transport Bus Damri and Trans Kepri. This research was conducted by collecting data and information through questioner to explore the data in need. As for data processing were analyzed for validity and reliability, the analysis of respondents, the analysis of the question, the quality of comparative analysis, and analysis of five dimensions using computer assistance program SPSS 21 and dimensions that have little say in both the transport Bus Damri is the dimension of empathy compared dimensional physical evidence, reliability, comprehension and assurance, while dimensions slightly good for transportation Bus Trans Kepri is physical evidence, reliability, and capture power than assurance and empathy.*

**Keywords:** Service Quality, Comparison, Transportation

### PENDAHULUAN

Transportasi dalam kehidupan sekarang ini telah menjadi suatu kebutuhan mendasar yang sangat penting terutama

untuk masyarakat perkotaan. Fungsi transportasi dalam aktifitas di perkotaan memiliki peranan penting yang

berpengaruh di dalam segala aspek atau sektor kehidupan. (Rasyid, 2015)

Di kota Tanjungpinang sendiri sudah ada dua perusahaan yang bergerak di bidang transportasi darat yaitu Perum Damri yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang Terminalnya berada di Sei Carang kota Tanjungpinang, dan Trans Kepri yang merupakan Badan Usaha Milik Swasta yang sering berhenti di depan SPBU Pom bensin km 10 Tanjungpinang.

Dengan adanya kedua perusahaan tersebut diatas diharapkan dapat mendukung kebijakan pemerintah dalam pengembangan perekonomian dan pembangunan nasional khususnya di sektor angkutan umum di darat. Peranan perusahaan Umum Damri dan Trans Kepri juga diharapkan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, melayani masyarakat dengan pelayanan yang baik.

Mengacu pada Undang-undang Lalulintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992, kondisi angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. (Haryono, 2010)

Pelayanan dan jasa public merupakan suatu cara pengalokasian sumberdaya melalui mekanisme politik, bukannya

lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. (Johanes)

Berdasarkan uraian diatas, untuk mengukur kualitas pelayanan dari kedua perusahaan tersebut diatas dengan mengemukakan lima dimensi Menurut (Lupiyoadi, 2009) yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berdasarkan penelitian menurut jenis data yang dilakukan termasuk pada metode penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu data yang berupa angka agar dapat dilakukan analisis statistic untuk menggambarkan kualitas pelayanan (Sugiyono, 2004). Pada analisis kuantitatif alat yang digunakan adalah statistik, baik statistik parametrik maupun non parametrik, dimana masing-masing statistik tersebut mempunyai kemanfaatan dan kelemahan (muis, 2011).

Sumber data yang diperoleh adalah dari hasil penilaian penumpang Bus Damri dan Bus Trans Kepri di kota Tanjungpinang dengan menggunakan anget atau kuesioner yang di isi oleh penumpang Bus, yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan menurut (Lupiyoadi, 2009) yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya

tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).

Jumlah informan yang akan mengisi angket kusioner dalam penelitian ini berjumlah 50 orang yang terdiri dari 25 orang penumpang transportasi Bus Damri dan 25 orang penumpang Trans Kepri.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Data primer. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus (Istijanto, 2009). Data primer dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan kusioner. Dalam penelitian ini penulis melalui pembagian kuisisioner terhadap penumpang transportasi Bus Damri dan transportasi Bus Trans Kepri.

Pengelompokan data adalah proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Imam & Ghazali, 2006).

Analisis Data adalah mempersiapkan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan kejadian lainnya. Proses analisis data dimulai dengan menelaah data yang diperoleh baik melalui hasil kusioner yang sudah diisi responden (Imam & Ghazali, 2006).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Karakteristik Responden

Analisis hasil data responden yang terpilih berjumlah 50 orang yang terdiri dari 25 orang penumpang Bus Damri dan 25 orang penumpang Bus Trans Kepri. Data responden yang telah diolah dibedakan menjadi 4 karakteristik responden. Yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

Karakteristik-karakteristik tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan dan menentukan jawaban terhadap butir pertanyaan dalam kuisisioner berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki.

Tabel I  
Karakteristik Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin

	Damri		Trans Kepri	
	Freque ncy	Perc ent (%)	Freq uency	Perc ent (%)
Laki-Laki	12	48	8	32
Perempuan	13	52	17	68
Total	25	100	25	100

Sumber : Data olahan, 2019

Dari tabel I dapat disimpulkan bahwa jumlah persentase responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin pada transportasi Bus Damri yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang atau 48% sedangkan untuk perempuan

sebanyak 13 orang atau 52% dari jumlah responden 25 orang, sedangkan untuk transportasi Trans Kepri yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 8 orang atau 32% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang atau 68% dari jumlah responden 25 orang.

Tabel II  
Karakteristik Responden  
Berdasarkan Umur

	Damri		Trans Kepri	
	frequency	percent (%)	frequency	percent (%)
20-25	10	40	9	36
26-30	10	40	9	36
31-40	5	20	7	28
Total	25	100	25	100

Sumber: Data olahan, 2019

Dari tabel II dapat disimpulkan bahwa jumlah persentase responden yang diteliti berdasarkan umur pada transportasi Bus Damri yang berumur 20-25 tahun sebanyak 10 orang atau 40%, yang berumur 26-30 sebanyak 10 orang atau 40% dan yang berumur 31-40 tahun sebanyak 5 orang atau 20% dari jumlah responden 25 orang, sedangkan untuk transportasi Trans Kepri yang berumur 20-25 tahun dan 26-31 sebanyak 9 orang atau 36% dan yang berumur 31-40 sebanyak 7 orang atau 35% dari jumlah responden 25 orang.

Tabel III

Karakteristik Responden  
Berdasarkan Pendidikan

	Damri		Trans Kepri	
	frequency	percent (%)	frequency	percent (%)
SMU/Sederajat	1	4	1	4
Diploma	10	40	14	56
S1	9	36	6	24
S2	5	20	4	16
Total	25	100	25	100

Sumber: Data olahan, 2019

Dari tabel III dapat disimpulkan bahwa jumlah persentase responden yang diteliti berdasarkan pendidikannya pada transportasi Bus Damri yang berpendidikan SMU/Sederajat sebanyak 1 orang atau 4%, Diploma sebanyak 10 orang atau 40%, S1 sebanyak 9 orang atau 36%, dan S2 sebanyak 5 orang atau 20% dari jumlah responden 25 orang, sedangkan untuk transportasi Trans Kepri yang berpendidikan SMU/Sederajat sebanyak 1 orang atau 4%, Diploma sebanyak 14 orang atau 56%, S1 sebanyak 6 orang atau 24%, dan S2 sebanyak 4 orang atau 16% dari jumlah responden 25 orang.

Tabel IV  
Karakteristik Responden  
Berdasarkan Pekerjaan

Damri	Trans Kepri
-------	-------------

	fre que ncy	perc ent (%)	freq uenc y	perc ent (%)
Pelajar/Mah asiswa	8	32	10	40
Pegawai Negeri	7	28	-	-
Pegawai Swasta	6	24	15	60
Guru/Dosen	4	16	-	-
Total	25	100	25	100

Sumber: Data olahan, 2019

Dari tabel IV dapat disimpulkan bahwa jumlah persentase responden yang diteliti berdasarkan Pekerjaannya pada transportasi Bus Damri yang sebagai Pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang atau 32%, untuk pegawai negeri 6 orang atau 24%, pegawai swasta 6 orang atau 24% dan untuk guru/dosen sebanyak 4 orang atau 16% dari jumlah responden 25 orang, sedangkan untuk transportasi Trans Kepri yang Pelajar/mahasiswa sebanyak 10 orang atau 40%, untuk pegawai negeri tidak ada, untuk pegawai swasta 15 orang atau 60% dan untuk guru/dosen tidak addari jumlah responden 25 orang.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan setiap pertanyaan dalam kuisisioner apakah sudah tepat atau belum. Untuk itu uji ini dilakukan dengan SPSS 21. Pengujian ini dengan membandingkan antara r hitung (corrected item total correlatition) dengan r tabel

dimana alfa 5%,  $df(n-2)$ . Yaitu jika r hitung  $>$  r tabel maka buitr pertanyaan valid. Uji Reliabilitas menunjukkan instrument kuisisioner cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena sudah baik. Instrument yang dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dipercaya juga. Butir kuisisioner reliable jika cronbach's alpha  $>$  0,60. Begitu sebaliknya. (Sunyoto, 2011).

Tabel IV  
Hasil uji validitas dan reabilitas

No	<u>R</u> <u>Hitun</u> <u>g</u>	<u>R</u> <u>Tabel</u>	<u>Ket</u>	<u>Cronbac</u> <u>h's</u> <u>Alpha</u>	<u>Ket</u> <u>Reliab</u> <u>el</u>
1	<u>0.70</u> <u>2</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.925</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
2	<u>0.83</u> <u>2</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.918</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
3	<u>0.85</u> <u>5</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.917</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
4	<u>0.80</u> <u>0</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.920</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
5	<u>0.90</u> <u>0</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.916</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
6	<u>0.75</u> <u>8</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.923</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
7	<u>0.67</u> <u>3</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.927</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
8	<u>0.72</u> <u>8</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.924</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
9	<u>0.52</u> <u>0</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.933</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>
10	<u>0.56</u> <u>6</u>	<u>0.2732</u>	<u>Valid</u>	<u>0.931</u>	<u>Reliab</u> <u>el</u>

Sumber: Data olahan, 2019

Dari tabel V di atas, dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan yang diberikan kepada penumpang kedua Bus tersebut adalah Valid yang artinya ketepatan setiap pertanyaan dalam kuisisioner sudah tepat

atau dapat dimengerti oleh responden. Sedangkan untuk uji reliabilitasnya bahwa nilai cronbach alpha di atas keseluruhan >0,60 artinya setiap butir pertanyaan sudah reliable atau sudah dapat dipercaya. Sehingga mendapatkan hasil data yang dapat dipercaya pula.

**Deskripsi Jawaban Responden**

Tabel V  
Hasil Analisis Pertanyaan

penampilan petugas dalam bertugas apakah menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan

	Damri		Trans Kepri	
	frekuensi	persentase (%)	Frekuensi	persentase (%)
sangat tidak baik	-	-	2	8
tidak baik	-	-	6	24
netral	1	4	12	48
baik	14	56	5	20
sangat baik	10	40	-	-
total	25	100	25	100

fasilitas yang ada di ruang tunggu maupun yang ada dalam bus

	Damri		Trans Kepri	
	frekuensi	persentase (%)	Frekuensi	persentase (%)
sangat tidak baik	-	-	7	28
tidak baik	-	-	15	60
netral	3	12	3	12
baik	19	76	-	-
sangat baik	3	12	-	-
total	25	100	25	100

kemampuan petugas dalam melayani penumpang

	Damri		Trans Kepri	
	frekuensi	persentase (%)	frekuensi	persentase (%)
sangat tidak baik	-	-	5	20
tidak baik	-	-	15	60
netral	1	4	5	20
baik	18	72	-	-
sangat baik	6	24	-	-
total	25	100	25	100

kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang

	Damri		Trans Kepri	
	frekuensi	persentase (%)	frekuensi	persentase (%)
sangat tidak baik	-	-	-	-
tidak baik	-	-	12	48
netral	-	-	9	36
baik	15	60	4	16
sangat baik	10	40	-	-
total	25	100	25	100

waktu keberangkatan selalu tepat waktu

	Damri		Trans Kepri	
	frekuensi	persentase (%)	frekuensi	persentase (%)
sangat tidak baik	-	-	9	36
tidak baik	-	-	14	56
netral	-	-	2	8
baik	10	40	-	-
sangat baik	15	60	-	-
total	25	100	25	100

penumpang bus dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat

Damri	Trans Kepri
-------	-------------

	frequency	percent (%)	frequency	percent (%)
sangat tidak baik	-	-	2	8
tidak baik	-	-	11	44
netral	6	24	12	48
baik	19	76	-	-
sangat baik	-	-	-	-
total	25	100	25	100

kesopanan petugas bus dalam melayani penumpang

	Damri		Trans Kepri	
	frequency	percent (%)	frequency	percent (%)
sangat tidak baik	-	-	-	-
tidak baik	-	-	5	20
netral	-	-	11	44
baik	17	68	9	36
sangat baik	8	32	-	-
total	25	100	25	100

keamanan dan kenyamanan dalam bus

	Damri		Trans Kepri	
	frequency	percent (%)	frequency	percent (%)
sangat tidak baik	-	-	-	-
tidak baik	-	-	8	32
netral	3	12	14	56
baik	14	56	3	12
sangat baik	8	32	-	-
total	25	100	25	100

petugas bus tersenyum pada penumpang yang baru masuk bus

	Damri		Trans Kepri	
	frequency	percent (%)	frequency	percent (%)
sangat tidak baik	-	-	-	-
tidak baik	-	-	5	20
netral	3	12	10	40
Baik	16	64	10	40
sangat baik	6	24	-	-
total	25	100	25	100

petugas bus selalu mengucapkan terima kasih pada penumpang bus yang turun dari bus (setelah sampai tujuan)

	Damri		Trans Kepri	
	frequency	percent (%)	frequency	percent (%)
sangat tidak baik	-	-	-	-
tidak baik	-	-	4	16
netral	2	8	11	44
baik	13	52	8	32
sangat baik	10	40	2	8
total	25	100	25	100

Sumber: Data olahan, 2019

1. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai penampilan petugas dalam bertugas apakah menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan untuk Bus Damri sebanyak 56% dari 25 responden menyatakan baik sedangkan Trans Kepri yang menyatakan baik sebanyak 20% dari 25 responden.
2. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai fasilitas yang ada diruang

- tunggu maupun yang ada didalam bus Damri, sebanyak 76% dari 25 responden menyatakan baik sedangkan Bus Trans Kepri dari 25 responden yang menyatakan baik, tidak ada.
3. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai kemampuan petugas dalam melayani penumpang untuk bus Damri sebanyak 72% dari 25 responden menyatakan baik sedangkan untuk Trans Kepri yang menyatakan baik dari 25 responden, tidak ada.
  4. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang untuk bus Damri, sebanyak 60% dari 25 responden menyatakan baik sedangkan Trans Kepri dari 25 responden yang menyatakan baik, sebanyak 16%.
  5. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai waktu keberangkatan yang selalu tepat waktu untuk bus Damri sebanyak 40% dari 25 responden menyatakan sangat baik sedangkan untuk Trans Kepri dari 25 responden yang menyatakan sangat baik, tidak ada.
  6. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai penumpang bus dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat untuk bus Damri, sebanyak 76% dari 25 responden menyatakan baik sedangkan untuk Bus Trans Kepri dari 25 responden yang menyatakan baik, tidak ada.
  7. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai kesopanan petugas bus dalam melayani penumpang untuk bus Damri sebanyak 68% dari 25 responden menyatakan baik sedangkan untuk Trans Kepri sebanyak 36% dari 25 responden menyatakan baik
  8. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai keamanan dan kenyamanan dalam bus damri, sebanyak 56% dari 25 responden menyatakan baik sedangkan bus Trans Kepri dari 25 responden yang menyatakan baik, sebanyak 12%.
  9. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai petugas bus tersenyum pada penumpang yang baru masuk bus untuk bus Damri sebanyak 56% dari 25 responden menyatakan baik untuk bus Trans Kepri yang menyatakan baik sebanyak 12% dari 25 responden
  10. Dari pertanyaan yang kami ajukan mengenai petugas bus selalu mengucapkan terima kasih pada penumpang bus yang turun dari bus (setelah sampai tujuan) untuk bus Damri, sebanyak 64% dari 25 responden menyatakan baik Bus Trans Kepri dari 25 responden yang menyatakan baik, tidak ada.



**Hasil Analisis Kualitas Pelayanan**

Tabel VII

Tabulasi Frekuensi 5 dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Damri dan Transportasi Trans Kepri Kota Tanjungpinang

Dimensi Bukti Fisik				
	Damri		Trans Kepri	
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak baik	-	-	4	16
Tidak baik	-	-	9	36
Netral	2	8	8	32
Baik	13	52	4	16
Sangat baik	10	40	-	-
Total	25	100	25	100

Sumber: hasil olahan spss 21

Untuk dimensi Bukti Fisik pada Transportasi Damri frekuensinya yang mengatakan baik sebanyak 13 orang dengan persentase 52%. Sedangkan untuk Transportasi Trans Kepri yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 16%. Artinya kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik ini banyak yang mengatakan baik untuk Transportasi Damri dibandingkan transportasi Trans Kepri kota Tanjungpinang.

Dimensi Kehandalan				
	Damri		Trans Kepri	
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak baik	-	-	5	20
Tidak baik	-	-	11	44
Netral	3	12	9	36
Baik	13	52	4	16
Sangat baik	9	36	-	-
Total	25	100	25	100

		(%)	y	t (%)
Sangat tidak baik	-	-	1	4
Tidak baik	-	-	12	48
Netral	1	4	8	32
Baik	13	52	4	16
Sangat baik	11	44	-	-
Total	25	100	25	100

Sumber: hasil olahan spss 21

Untuk dimensi kehandalan pada Transportasi Damri frekuensinya yang mengatakan baik sebanyak 13 orang dengan persentase 52%. Sedangkan untuk Transportasi Trans Kepri yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 16%. Artinya kualitas pelayanan dalam dimensi kehandalan ini banyak yang mengatakan baik untuk Transportasi Damri dibandingkan transportasi Trans Kepri kota Tanjungpinang

Dimensi Daya Tanggap				
	Damri		Trans Kepri	
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak baik	-	-	5	20
Tidak baik	-	-	11	44
Netral	3	12	9	36
Baik	13	52	4	16
Sangat baik	9	36	-	-
Total	25	100	25	100

Sumber: hasil olahan spss 21

Untuk dimensi Daya Tangkap pada Transportasi Damri frekuensinya yang mengatakan baik sebanyak 13 orang

dengan persentase 52%. Sedangkan untuk Transportasi Trans Kepri yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 16%. Artinya kualitas pelayanan dalam dimensi daya tanggap ini banyak yang mengatakan baik untuk Transportasi Damri dibandingkan transportasi Trans Kepri kota Tanjungpinang.

Dimensi Jaminan				
	Damri		Trans Kepri	
	Freq uenc y	Perce nt (%)	Freq uenc y	Per cent (%)
Sangat tidak baik	-	-	-	-
Tidak baik	-	-	5	20
Netral	2	8	13	52
Baik	13	52	7	28
Sangat baik	10	40	-	-
Total	25	100	25	100

Sumber: hasil olahan spss 21

Untuk dimensi jaminan pada Transportasi Damri frekuensinya yang mengatakan baik sebanyak 13 orang dengan persentase 52%. Sedangkan untuk Transportasi Trans Kepri yang mengatakan baik sebanyak 7 orang dengan persentase 28%. Artinya kualitas pelayanan dalam dimensi kehandalan ini banyak yang mengatakan baik untuk Transportasi Damri dibandingkan transportasi Trans Kepri kota Tanjungpinang.

Dimensi Empaty		
	Damri	Trans Kepri

	Freque ncy	Perce nt (%)	Freque ncy	Per cent (%)
Sangat tidak baik	-	-	-	-
Tidak baik	-	-	4	16
Netral	4	16	9	36
Baik	12	48	10	40
Sangat baik	9	36	2	8
Total	25	100	25	100

Sumber: hasil olahan spss 21

Untuk dimensi empaty pada Transportasi Damri frekuensinya yang mengatakan baik sebanyak 12 orang dengan persentase 48%. Sedangkan untuk Transportasi Trans Kepri yang mengatakan baik sebanyak 10 orang dengan persentase 40%. Artinya kualitas pelayanan dalam dimensi empaty ini banyak yang mengatakan baik untuk Transportasi Damri dibandingkan transportasi Trans Kepri kota Tanjungpinang

**Perbandingan Kualitas Pelayanan Transportasi Damri Dan Trans Kepri**

Berikut ini adalah hasil perbandingan kualitas pelayanan antar transportasi Bus Damri dan Trans Kepri Kota Tanjungpinang, berdasarkan hasil jawaban responden yang meliputi 5 dimensi pelayanan

Tabel VI  
Tabulasi Perbandingan Kualitas Pelayanan Transportasi Damri dan Trans Kepri

Damri	Trans Kepri

	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak baik	-	-	11	44
Tidak baik	-	-	12	48
Netral	-	-	2	8
Baik	22	88	-	-
Sangat baik	3	12	-	-
Total	25	100	25	100

Sumber: hasil olahan spss 21

Dari tabel VI, Dilihat bahwa kualitas pelayanan pada Transportasi Damri baik dengan jumlah frequency 22 orang dan persentase 88%. Sedangkan kualitas pelayanan Transportasi Trans Kepri hasilnya adalah netral dengan jumlah frequency 12 orang dan persentase 48%.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Transportasi Damri lebih baik dari pada kualitas pelayanan Transportasi Trans Kepri.

## PENUTUP

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan Transortasi Damri untuk 5 dimensi kualitas pelayanan banyak yang mengatakan sudah baik, yaitu dengan frekuensinya 22 dan persentasenya 88% dari 25 total responden, sedangkan untuk Transportasi Trans Kepri banyak yang mengatakan netral dengan frekuensinya

12 dan persentasenya 48% dari 25 total responden

2. Dimensi yang sedikit mengatakan baik di transportasi Bus Damri adalah dimensi empathy dengan frekuensi 12 orang dan persentase 48% sedangkan untuk dimensi lainnya seperti bukti fisik, kehandalaan, daya tangkap dan jaminan yang mengatakan baik dengan frekuensi 13 orang dan persentasenya sebanyak 52% dari 25 responden .
3. Dimensi yang sedikit mengatakan baik di transportasi Trans Kepri adalah dimensi bukti fisik, kehandalan, dan daya tangkap dengan frekuensi 4 orang dan persentase 16% sedangkan untuk dimensi lainnya seperti jaminan yang mengatakan baik dengan frekuensi 7 orang dan persentasenya sebanyak 28% dan untuk dimensi empathy dengan frekuensi 10 orang dan persentase 40% dari 25 responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2002). *Metode Penelitian*. Bandung: Gramedia.
- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di KotaYogyakarta. *administrasi bisnis*.
- Imam, & Ghozali. (2006). *Analisis Pengolahan & Analisis Data dengan program SPSS. Edisi Ke 2*. Universitas Diponegoro.

- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Johanes J.W.Purukan . (2009.). Kualitas Pelayanan Transportasi Damri Di Sulawesi Utara.
- Kamaludin, R. (2001). *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- kamsir. (2005). *Etika Custamer Service, Edisi Pertama, Cetak Pertama*, jakarta: Raja grafindo persada.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi. (2009). *Pemasaran Jasa, Edisi 1, cetakan Ketiga*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- muis, s. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- Rasyid, R. B. (2015). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda). *Kebijakan dan Manajemen Publik*.
- Rianti Putri Pertiwi. Meirinawati. (2010.). Kualitas Layanan Bus Kota “Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia” (Perum Damri) Khusus Wanita Di Kota Surabaya .
- Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid. (2015). Kualitas Pelayanan Transportasi PubliK. *Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3*, 97-105.
- Salim, A. (2003 ). *Manajenen Transportas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sony, W. A. (2009). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna Dan Pengelola.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Solo: Salemba Empat.
- Sunyoto, D. D. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran jasa, edisi pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- UU RI No.19 (Tahun 2003).
- UUD 1945 Pasal 33.
- Yuliya, R. (2012). jurnal Analisis Kinerja Dan Pemetaan Rute Bus Damri Bandara Dengan G.I.S Open Source Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Jurusan Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin*.