

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TRANS JOGJA

Lucia Maestri Suci

049114077

Fakultas Psikologi

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan konsumen Trans Jogja. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemunculan alat transportasi darat baru di Yogyakarta yaitu Trans Jogja, dan berbagai kesan positif maupun negatif dikemukakan oleh penumpang yang sudah pernah menggunakan jasa Trans Jogja. Kepuasan konsumen adalah sikap positif yang ditunjukkan konsumen setelah mengkonsumsi produk, yang merupakan hasil evaluasinya antara kinerja aktual produk dengan apa yang diharapkan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang memberikan gambaran berdasarkan analisis skor jawaban subyek pada skala sebagaimana adanya.

Subyek penelitian ini adalah penumpang yang telah menggunakan jasa Trans Jogja minimal 5 kali, dengan jumlah subyek keseluruhan adalah 100 orang. Batasan usia yang digunakan adalah 20 – 34 tahun. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menyebar skala kepuasan konsumen Trans Jogja yang disusun sendiri oleh peneliti, terdiri dari 39 aitem. Data yang diperoleh dari skala kepuasan konsumen diolah menggunakan program *SPSS for windows versi 12.0*. Penyeleksian aitem menggunakan batasan $r_{ix} \geq 0,3$, terdapat 18 aitem gugur dan 21 aitem valid. Uji reliabilitasnya menggunakan teknik Cronbach Alpha menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,886, yang berarti reliabilitas skala tinggi karena koefisien korelasinya mendekati satu (1,00).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mean empirik lebih besar dari mean teoritik ($61,82 > 52,5$). Dari 100 responden, 14 responden masuk kategori kepuasan konsumen tinggi dan 86 responden masuk kategori sedang. Tidak satu pun responden masuk kategori rendah. Ini berarti penumpang Trans Jogja secara umum merasakan kepuasan terhadap kinerja atau layanan Trans Jogja, namun kepuasan yang dirasakan dalam tingkat sedang yang berarti tidak terlalu puas ataupun tidak puas. Hasil perbandingan mean per dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memberikan kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi *reliability* memberikan kepuasan terendah diantara dimensi lainnya.

Kata kunci: kepuasan konsumen, jasa, Trans Jogja

ABSTRACT

THE LEVEL OF TRANS JOGJA CONSUMER SATISFACTION

Lucia Maestri Suci

049114077

Faculty of Psychology

Sanata Dharma University

Yogyakarta

The aim of this research is to describe the level of Trans Jogja consumer satisfaction. The background of this research was the occurrence of Trans Jogja as the new road transportation Yogyakarta. Many passengers had stated many positive and also negative comments toward TransJogja. Therefore, the writer wanted to know about the level of Trans Jogja consumer satisfaction level. Consumer's satisfaction is the positive attitude shown by the consumers after consuming a product, as the result of their evaluation based on their expectation toward the actual performance of the product. The type of the research is a descriptive-quantitative research. The research gives the description based on the analysis of the score of subject's answers in prevailed scales.

The subjects in this research were 100 passengers who had used Trans Jogja for at least five times. The age range of this research was 20-24 years old. The method used in this research was the Purposive Sampling method.

The method was used in gathering the data, by spreading the scales of the level of Trans Jogja consumer satisfaction which were consisted of 39 items. The data obtained from the Costumer Satisfaction Scale were processed by using SPSS program for Windows, version 12.0. Item selection was taken by using r_{ix} limit =0,3. There were 18 failed items, and also 21 valid items in this research scale. The reliability test was using the Cronbach Alpha which produced reliability coefficient in about 0,886, it means this scale has a high reliability because the reliability coefficient almost one (1,00).

The result of the research shows that empiric mean is larger than theoretic mean (61, 82 > 52, 5). From 100 respondents, there are 14 respondents categorized in high costumer satisfaction and 86 respondents categorized in the intermediate category. There is not any respondent categorized in low level category. It means that, the passengers of Trans Jogja are generally satisfied by the performance or the service of Trans Jogja, but only in the intermediate level which means not too satisfied or not dissatisfied. The result of the means comparison in the dimension of the service quality shows that assurance dimension gives highest satisfaction, while the reliability dimension gives the lowest satisfactions among other dimensions.

Keywords: consumer satisfaction, service, Trans Jogja