

**LAPORAN AKHIR
TAHUN
PENELITIAN DOSEN PEMULA**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENUMPANG ANGKUTAN UMUM**

Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun

TIM PENGUSUL

Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M. (0401078904)

Dwi Laela Rachmawulan, S.E., M.M. (0427068303)

**UNIVERSITAS GALUH CIAMIS
NOVEMBER 2018**

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DOSEN PEMULA

Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Penumpang Angkutan Umum

Peneliti:

a. Nama Lengkap : Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M.
b. NIDN : 0401078904
c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
d. Program Studi : Manajemen
e. Nomor HP : 085223300110
f. Alamat Surel (e-mail) : faizalharisekoprabowo@gmail.com

Anggota Peneliti:

a. Nama Lengkap : Dwi Laela Rachmawulan, S.E., M.M.
b. NIDN : 0427068303
c. Perguruan Tinggi : Universitas Galuh Ciamis

Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 5.000.000,-
Biaya Keseluruhan : Rp 5.000.000,-

Ciamis, 16 Nopember 2018

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Nurdiana Mulyatini, SE., M.M.
NIK. 03.3112770079

Ketua Peneliti,



Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M.
NIK. 03.3112770580

Menyetujui,
Ketua LPPM Unigal



Endin Lidinillah, S.Ag., M.Ag
NIP. 197406152005011005

RINGKASAN

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jasa transportasi menjadi salah satu sarana yang paling dibutuhkan oleh banyak masyarakat, dalam setiap aktifitas usaha kepuasan menjadi salah satu faktor berlangsung dan berkembangnya usaha. Menurunnya penumpang juga tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa transportasi umum di Kabupaten Ciamis menjadi salah satu permasalahan para pelaku bisnis dalam bidang tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan fenomena terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum. Hasil penelitian ditemukan bahwa adanya ketidakpuasan dari para penumpang terkait jasa transportasi yang diberikan angkutan umum khususnya pada kualitas layanan, harga dan inovasi. Hal tersebut tidak lepas dari sinergi dari seluruh pihak yang terkait dalam jasa transportasi maka dari itu diharapkan pemerintah, pelaku bisnis dan pengemudi angkutan umum untuk lebih memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan, harga, dan inovasi agar tetap dapat memuaskan penumpang.

Keyword : Kepuasan, Penumpang, Angkutan umum, Jasa Transportasi

PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah yang Maha Kuasa, tanpa karunianya mustahil penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan mengingat tugas dan kewajiban lain sebagai pengajar hadir silih berganti.

Penelitian ini dibuat berdasarkan keingintahuan penulis beberapa dampak dari isu yang terjadi pada saat ini dalam bidang jasa transportasi. Saat ini jasa transportasi umum tengah memiliki masalah yang cukup pelik yaitu berkurangnya *market share* yang berdampak pada *sales* atau omset yang didapatkan baik harian maupun bulanan. Ada beberapa faktor yang menjadi prakarsa masalah tersebut baik secara internal maupun eksternal, dalam internal kualitas pelayanan yang masih buruk menjadi masalah yang sulit untuk dituntaskan dalam industri ini dan hal ini pun memiliki dampak bagi penumpang untuk mencari alternatif lain dalam menggunakan jasa transportasi sedangkan secara eksternal saat ini bermunculan jasa transportasi daring (*online*) yang lebih mudah dan praktis bagi para penumpang dalam menggunakan jasanya. Mengingat permasalahan tersebut cukup penting maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi para pemilik usaha juga pengemudi angkutan umum untuk dapat bersaing pada era digital.

Penulis menyampaikan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini, Dwi Laela Rachmawulan sebagai anggota dalam penelitian ini yang telah membantu baik dari sisi teknis juga psikis, pimpinan di fakultas ekonomi Universitas Galuh yang selalu mendorong untuk membuat karya yang bermanfaat bagi semua orang, teman-teman peneliti di lingkungan fakultas ekonomi Universitas Galuh yang selalu memberikan pengalaman-pengalamannya dalam melakukan penelitian yang baik, dan tidak lupa keluarga besar Bpk Wawan dan Bpk Ace Sudarman juga istri tercinta Winny Putri Lestari yang selalu memberikan doa untuk kelancaran penelitian ini.

Bahwasanya sesempurna apapun penelitian ini pasti memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis berharap agar pembaca memberikan saran juga kritikan yang membangun untuk penelitian yang lebih baik dari sebelumnya. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan solusi dari permasalahan yang terjadi akhir-akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RINGKASAN	ii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Luaran Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan.....	5
2.2 Kerangka Pemikiran.....	5
2.3 Penelitian terdahulu yang relevan	6

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan penelitian.....	6
3.2 Manfaat penelitian.....	6

BAB IV

METODOLOGI

4.1 Metode Penelitian.....	7
4.2 Tahapan-tahapan penelitian	7
4.3 Lokasi penelitian	7
4.4 Peubah yang diamati	7

4.5 Desain atau Model Penelitian.....	8
4.6 Rancangan Penelitian	8
4.7 Teknik analisis data.....	8
4.7.1 Teknik pengumpulan data.....	8
4.7.2 Teknik analisis data	8

BAB V

HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

5.1 Hasil penelitian.....	8
5.2 Luaran yang dicapai	12

BAB VI

RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

6.1 Rencana tahapan berikutnya	13
--------------------------------------	----

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan	13
7.2 Saran.....	14

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah penumpang umum harian	1
Tabel 5.1 Jenis luaran penelitian	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat kepuasan penumpang umum.....	2
Gambar 2.1 Hubungan antar variabel	5

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Susunan Organisasi Tim pengusul dan Pembagian Tugas	16
Lampiran 2 Biodata Ketua dan Anggota Pengusul	17
Lampiran 3 Surat Pernyataan Ketua Pengusul	21
Lampiran 4 Bukti Luaran penelitian	22
Lampiran 5	
Lampiran 6	

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini jasa transportasi merupakan salah satu sarana yang sangat dibutuhkan masyarakat dalam menunjang aktifitas kesehariannya. Untuk menunjang aktifitas tersebut transportasi memiliki peran sebagai penunjang kebutuhan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain. Dengan adanya transportasi maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai tempat baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh yang umumnya tidak dapat ditempuh dengan berjalan kaki. Bagi masyarakat yang hendak bepergian ke tempat lain dan tidak menggunakan transportasi pribadi maka sarana transportasi umum dapat menjadi alternatif.

Dengan meningkatnya mobilitas masyarakat maka hal ini membuat para pengusaha jasa transportasi di sebuah kota memiliki peluang lebih besar dalam meraup keuntungan. Berbagai pelaku bisnis pada jasa transportasi ini berkompetisi guna mendapatkan simpati konsumen dengan cara memenuhi kebutuhan juga kepuasannya. Kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor penentu dalam bisnis juga sebagai dasar bagi bisnis untuk tetap bertahan dan berkembang.

Perkembangan bisnis jasa transportasi tidak luput dari kepuasan para penggunanya yang terus meningkat, namun dalam tiga tahun terakhir penumpang jasa angkutan khususnya di kabupaten ciamis mengalami penurunan. Dituangkan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

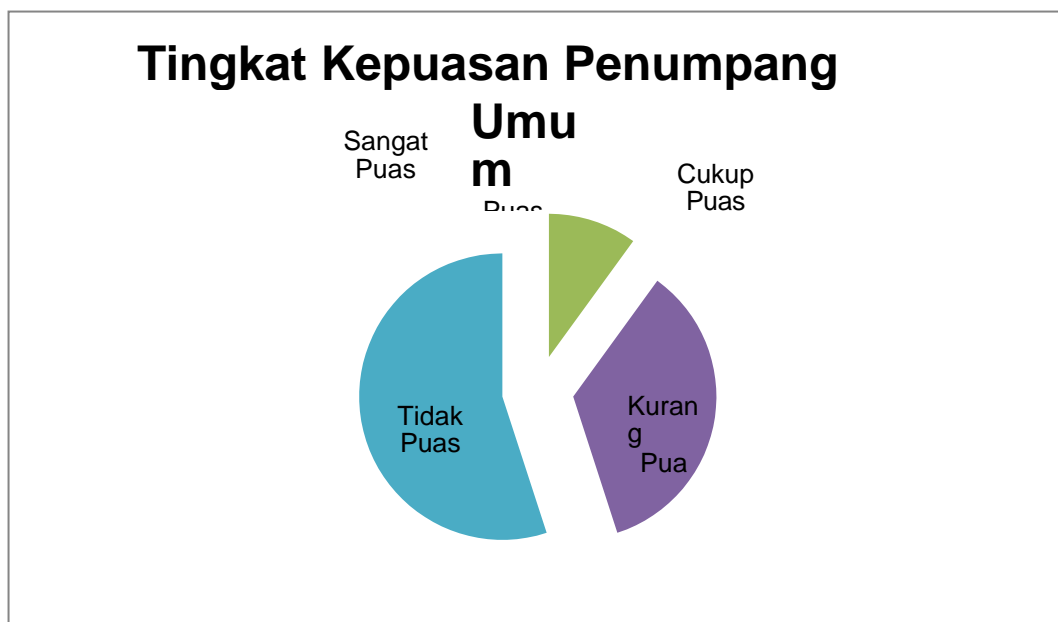
Tabel 1.1
Jumlah Penumpang angkutan umum harian

2014	2015	2016
189 penumpang / hari	143 penumpang / hari	108 penumpang / hari
± 5670 penumpang / bulan	± 4290 penumpang / bulan	± 3240 penumpang / bulan

Sumber : Pemilik jasa angkutan umum

Dari hasil wawancara yang di tuangkan pada tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa saat ini penumpang angkutan umum di kabupaten ciamis dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan $\pm 24\%$ penumpang tiap tahunnya. Hal ini disinyalir menurunnya tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang angkutan umum.

Selain itu dilakukan survey pra penelitian guna meyakinkan permasalahan yang dialami pemilik jasa angkutan umum terhadap menurunnya penumpang. Survey yang telah dilaksanakan sebelum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen atau penumpang jasa transportasi khususnya angkutan umum di Kabupaten Ciamis. Pra penelitian ini dilakukan dengan wawancara pada 20 orang penumpang angkutan umum, Adapun hasil survey sebagai berikut :



Sumber : Wawancara pada Penumpang angkutan umum

Gambar 1.1

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa menurunnya penumpang angkutan umum diakibatkan oleh ketidakpuasan penumpang. Terlihat pada saat ini setengah dari seluruh responden pra penelitian menyatakan tidak puas selama menggunakan jasa angkutan umum, bahkan tidak

ada satu responden pun yang menyatakan puas selama menggunakan jasa angkutan umum.

Mengingat pentingnya masalah ketidakpuasan yang dirasakan oleh penumpang angkutan umum maka penulis merasakan perlu meneliti kajian tersebut dengan judul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, peneliti mencoba merumuskan permasalahan guna lebih memfokuskan masalah yang diteliti dan dianalisis dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang angkutan umum di kabupaten ciamis?
2. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan umum di kabupaten ciamis?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan harapan yang berasal dari konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa.

Dalam kenyataannya, bahwa kepuasan pelanggan bersifat temporer, karena apa yang dirasakan "puas" pada satu situasi saat ini, belum tentu menjamin kepuasan pada situasi yang lain. Demikian juga, puas bagi satu pelanggan dalam menanggapi kelebihan/ keistimewaan dari suatu produk pada situasi yang sama, belum tentu dirasakan sama dalam memperoleh kepuasan bagi pelanggan yang lain. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bervariasi.

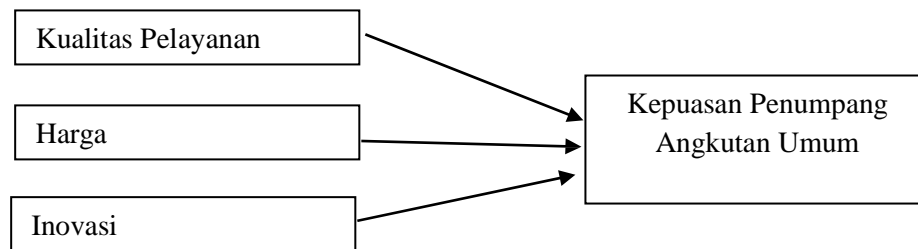
Menurut Kotler (2012:13) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2012:75) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini kepuasan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : Kualitas pelayanan (*service quality*), Harga (*Price Fairness*), dan Inovasi.

Berikut hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum dapat digambarkan dalam kerangka sebagai berikut :



Gambar 2.1
Hubungan antar Variabel

2.3 Penelitian terdahulu yang relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Erwan Whidianto pada tahun 2007, dengan judul penelitian Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PO.Purwo Widodo di Sidoharjo, Wonogiri. Salah satu hasil penelitiannya adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang bus Purwo Widodo yaitu harga, fasilitas dan pelayanan. Ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh yang kuat dalam meningkatkan kepuasan.

Dalam penelitian lain adanya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang di teliti oleh Orose Leelakulthanit dan Boonchai Hongcharu pada tahun 2011, dengan judul penelitian “*factors that impact customer satisfaction : eveidence from thailand mobile cellular network industry*”. Hasil dari penelitian tersebut bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu : kualitas (*quality*), Promosi (*promotion*), Inovasi (*innovation*), Sosial (*social*), emosi (*emotion*), dan citra (*image*). Dalam penelitian ini citra atau image ialah faktor yang memiliki pengaruh paling kuat diantara faktor lain.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk menganalisis kepuasan penumpang angkutan umum di kabupaten ciamis serta faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasannya.

3.2 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan pengelola angkutan umum untuk mempertahankan kepuasan penumpangnya
2. Sebagai bahan formulasi strategi pemerintah dalam membantu mengelola sistem angkutan umum
3. Memberikan pemahaman bagi *driver* pentingnya menjaga kepuasan penumpang angkutan umum
4. Menjaga industri angkutan umum dari kompetitor baru yakni transportasi daring

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana peneliti berusaha menganalisis data yang bersifat deskriptif baik ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subyek itu sendiri. metode ini digunakan untuk menggambarkan fenomena dan membahas hasil penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum.

4.2 Tahapan-Tahapan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian penulis membagi tahapan-tahapan selama proses penelitian tersebut berlangsung, yaitu:

1. Pengurusan izin dan survey pendahuluan

2. Persiapan sarana dan prasarana penelitian
3. Studi Kepustakaan
4. Pengumpulan data
5. Analisis data
6. Pembuatan laporan dan seminar hasil

4.3 Lokasi Penelitian

Agar penelitian ini sesuai dengan apa yang diharapkan maka penulis membatasi lingkup penelitian. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis berada di terminal angkutan umum Kabupaten Ciamis, Jawa Barat.

4.4 Peubah yang diamati atau diukur

Adapun peubah yang diamati penulis dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum.

4.5 Desain atau Model Penelitian

Desain penelitian yang akan digunakan peneliti adalah deskriptif dengan langkah-langkah:

1. Pengumpulan data
2. Analisis data
3. Menjelaskan lebih dalam tentang hasil penelitian
4. Mengambil kesimpulan dan menyajikan saran.

4.6 Rancangan Penelitian

Untuk lebih terarah peneliti membuat rancangan penelitian dengan menggunakan oberservasi ilmiah, yang dimaksud dengan observasi ilmiah

4.7 Teknik pengumpulan dan analisis data

4.7.1 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi
Mengumpulkan data yang diperlukan mengenai kepuasan penumpang angkutan umum.
2. Observasi
Mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung ke tempat penelitian.
3. Riset Kepustakaan
Penelitian dengan membaca buku-buku literatur, diktat serta makalah yang diperlukan sehubungan dengan masalah yang diteliti.
4. Wawancara
Pencarian informasi valid dari responden melalui percakapan antara narasumber dengan responden.

4.7.2 Teknik Analisis data

Dalam teknik analisis data penulis menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu dengan cara:

1. Menganalisis secara deskriptif mengenai kepuasan penumpang angkutan umum.
2. Menganalisis secara deskriptif faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum.

BAB V

HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

5.1 HASIL PENELITIAN

Setelah dilakukannya wawancara secara lisan kepada responden, ditemukan beberapa temuan yaitu mengenai tingkat kepuasan penumpang angkutan umum dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh penumpang angkutan umum merasakan tidak puas dengan segala macam benefit yang didapatkan pada jasa angkutan umum. Mereka menjelaskan ketidakpuasan yang mereka rasakan hampir sama setiap respondennya seperti mereka merasa tidak puas dengan layanan-layanan yang diberikan dapat

dicontohkan dengan tidak ramahnya pengemudi saat transaksi, selanjutnya responden menceritakan bahwa hampir seluruh pengemudi saat bekerja membawa kendaraannya kurang nyaman bahkan terkadang ugal-ugalan, dan yang terakhir yakni saat ini kondisi industri angkutan umum telah banyak berubah dengan hadirnya beberapa alternatif kendaraan umum selain angkutan umum yang jauh lebih efisien dari segi waktu juga biaya dan tentunya kepuasan yang dirasakan.

Terdapat tiga indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum yakni, kualitas layanan, harga, dan inovasi. Responden menjabarkan bahwa kualitas layanan adalah salah satu indikator terkuat yang dapat merubah tingkat kepuasan mereka. Kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan tangible, empathy, dan assurance. Ketiga indikator tersebut menjadi acuan peneliti untuk mengungkapkan kualitas layanan pada angkutan umum.

Pada indikator tangible penilaian yang dilakukan oleh responden adalah kelayakan dari sebuah kendaraan yang digunakan, keramahan pengemudi, dan jaminan yang diberikan oleh angkutan umum dapat dipercayai oleh penumpang. Terlebih dahulu mereka menjelaskan bahwa kendaraan yang digunakan kurang layak hal ini disebabkan kebanyakan para angkutan umum masih menggunakan kendaraan yang diproduksi pada tahun tahun 2000 awal hingga saat ini. Kurang lebih kendaraan tersebut sudah berumur 15-20 tahun. Hanya ada segelintir angkutan umum yang melakukan pembaruan pada kendaraannya menjadi tahun kendaraan produksi tahun 2016. Selanjutnya penumpang memaparkan mengenai keramahan, pengemudi angkutan umum sebagian besar tidak memiliki sikap ramah ketika sedang mengemudi terkadang mereka meluapkan kekesalan kepada penumpang atau pengguna jalan umum lain yang disebabkan karena hal sepele. Terakhir responden menjabarkan bahwa jaminan yang diberikan oleh jasa angkutan umum kurang baik, mereka berpendapat bahwa angkutan umum tidak dapat menjamin keselamatan juga kenyamanan penumpangnya. Hal ini dapat dicontohkan dengan hasil wawancara penumpang angkutan umum menceritakan tentang jasa angkutan umum tidak memiliki pengemudi atau sopir yang tetap bahkan mereka terkadang menggunakan jasa supir lain atau biasa disebut supir

tembak. Tidak hanya sampai disitu dalam beberapa kejadian pengemudi-pengemudi tersebut terkadang mengemudi kendaraan secara ugal-ugalan.

Indikator kedua dalam penelitian ini adalah harga, harga yang dimaksud dalam penelitian ini ialah kesesuaian harga yang dibayarkan oleh penumpang angkutan umum. Kesesuaian harga tersebut diukur dengan menggunakan indikator kesesuaian harga dengan kinerja dan kesesuaian harga dengan harapan penumpang. Harga jasa angkutan umum ditetapkan oleh pemerintah setempat ialah harga yang paling sesuai untuk seluruh stakeholder baik penumpang, pengemudi, pengelola, dan pemerintah. Menurut responden, harga yang ditetapkan merupakan harga yang kurang sesuai dikarenakan biaya menggunakan angkutan umum jika dibandingkan dengan biaya penggunaan kendaraan pribadi akan jauh lebih murah. Semisal jika salah seorang penumpang akan melakukan bepergian dengan jarak tempuh 8 kilometer dengan menggunakan dua alternatif yaitu menggunakan angkutan umum dan sepeda motor maka akan lebih efisien secara biaya dan waktu menggunakan sepeda motor karena tidak perlu menunggu angkutan umum datang dan jika dihitung menggunakan angkutan umum Rp 4000,- untuk satu kali naik jika dibandingkan dengan sepeda motor satu kali perjalanan berangkat-pulang dapat menjadi 1 liter BBM dengan harga kurang lebih Rp 8.000,- yang dapat menempuh jarak ± 40 km. Pertanyaan lain mengenai harga yakni kesesuaian harga dengan harapan penumpang, penumpang berharap jika menggunakan angkutan umum mereka dapat merasa seperti memiliki kendaraan roda empat sendiri seperti kenyamanan saat berkendara, juga mendapatkan benefit lainnya seperti membawa barang meskipun dengan jumlah banyak tetapi mereka menjelaskan bahwasanya hal tersebut tidak relevan dengan harapan mereka.

Dalam bisnis, inovasi merupakan peluang bagi perusahaan yang ingin bergerak menjadi semakin baik. Tidak hanya diperusahaan-perusahaan dengan skala nasional atau multinasional yang dapat melakukan inovasi, hal ini pun dapat digunakan pada angkutan umum. Pada indikator terakhir penumpang mendeskripsikan bahwa inovasi pada angkutan umum dapat mempengaruhi kepuasan mereka, terdapat dua indikator yang menjadi tolak ukur inovasi yang

baik pada angkutan umum yakni yang pertama inovasi proses lalu selanjutnya yang kedua yaitu inovasi pada sistem perusahaan. Di angkutan umum penumpang mendeskripsikan bahwa tidak adanya inovasi secara metoda maupun inovasi pada kendaraan yang digunakan. Inovasi yang dimaksud adalah mengenai inovasi dalam pemesanan angkutan umum, dari dahulu sampai saat ini cara pemesanan angkutan umum tidak ada yang berubah. Penumpang diharuskan mencari angkutan umum dengan mendekati rute angkutan umum yang dituju lalu melambatkan tangan sementara ini ketika pengemudi melihat penumpang yang membutuhkan pengemudi ini langsung memberhentikan kendaraan kepinggir jalan dan mempersilahkan masuk penumpangnya kedalam kendaraan. Saat ini telah banyak yang berubah ketika industri 4.0 dimulai cara-cara tradisional seperti ini menjadikan kepuasan penumpang menurun. Begitupun dengan fitur-fitur pada kendaraan tidak adanya inovasi seperti penggunaan AC (air conditioning), GPS, status penuh tidaknya penumpang, dan lain-lain. Inovasi lain pada organisasi mengacu pada indikator adanya prosedur baru dalam mengelola angkutan umum dan pengelolaan SDM (pengemudi), penumpang angkutan umum menjelaskan bahwa tidak adanya aktifitas inovasi-inovasi pada hal-hal tersebut yang membuat penumpang menjadi lebih puas.

5.2 LUARAN YANG DICAPAI

Luaran yang dicapai pada penelitian ini adalah dipublikasikannya kedalam bentuk artikel ilmiah pada jurnal Nasional tidak terakreditasi dan artikel ilmiah dimuat di prosiding internasional.

Tabel 5.1
Jenis Luaran penelitian

No	Jenis Luaran				Indikator Capaian
	Kategori	Sub Kategori	Wajib	Tambahan	TS
1	Artikel ilmiah dimuat di jurnal	Internasional bereputasi	-	-	Tidak ada
		Nasional Terakreditasi	-	-	Tidak ada
		Nasional tidak terakreditasi	✓	-	<i>Submit</i>
2	Artikel ilmiah dimuat di prosiding	Internasional Terindeks	✓	-	<i>Published</i>
		Nasional	-	-	Tidak ada
3	<i>Invited speaker</i> dalam temu ilmiah	Internasional	-	-	Tidak ada
		Nasional	-	-	<i>Draft</i>
4	<i>Visiting Lecturer</i>	Internasional	-	-	Tidak ada
5	Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	Paten	-	-	Tidak ada
		Paten sederhana	-	-	Tidak ada
		Hak Cipta	-	-	Tidak ada
		Merek dagang	-	-	Tidak ada
		Rahasia dagang	-	-	Tidak ada
		Desain Produksi Industri	-	-	Tidak ada
		Indikasi Geografis	-	-	Tidak ada
		Perlindungan Varietas Tanaman	-	-	Tidak ada
		Perlindungan Topografi Sirkuit Terpadu	-	-	Tidak ada
6	Teknologi Tepat Guna	-	-	Tidak ada	
7	Model/Purwarupa/Desain/Karya Seni/Rekayasa Sosial	-	-	Tidak ada	
8	Bahan Ajar	-	-	Tidak ada	
9	Tingkat Kesiapan Teknologi	-	-	1-3	

BAB VI

RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

Adapun rencana tahapan selanjutnya dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat poster penelitian
2. Melaporkan hasil akhir penelitian

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 KESIMPULAN

Pada penelitian ini ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum yaitu kualitas pelayanan, harga dan inovasi. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa penumpang angkutan umum di kabupaten ciamis merasa tidak puas dengan benefit yang didapatkan selama menggunakan jasa tersebut

Penumpang menjelaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh angkutan umum masih jauh dari kategori layak. Secara tangible kendaraan yang digunakan sudah melebihi umur ekonomis yaitu 5 tahun, sampai saat ini kebanyakan kendaraan yang digunakan sudah 10-15 tahun. Tidak hanya itu penumpang juga menjelaskan bahwa sering terjadinya pergantian pengemudi / sopir tetap oleh sopir tembak, karakteristik dari sopir sementara ini terkadang kurang ramah pada penumpang dan mengemudi kendaraan secara kurang nyaman.

Tarif yang ditetapkan pada angkutan umum ialah harga wajar untuk semua kalangan, harga tersebut dibuat oleh kebijakan pemerintah kabupaten/kota setempat. Setiap kota/kabupaten memiliki kebijakan tersendiri mengenai harga jasa angkutan umum, pada kota kecil atau kabupaten tarif angkutan umum disesuaikan berdasarkan 1 kali menggunakan jasa baik dengan jarak tujuan yang jauh maupun dekat sedikit berbeda dengan kota besar mereka menetapkan tarif sesuai dengan jarak. Dalam penelitian ditemukan bahwa penumpang jarang menemukan harapan yang mereka inginkan dengan kinerja angkutan umum yang diberikan, penumpang merasakan jika mereka menggunakan jasa angkutan umum masih relatif mahal dengan benefit yang mereka dapatkan.

Selama kurang lebih 10 tahun jasa angkutan umum tidak pernah melakukan inovasi dalam mempertahankan atau meningkatkan daya saing mereka. Hampir semua penumpang menjelaskan bahwa angkutan umum tidak melakukan inovasi sedikitpun baik dari segi proses menaik dan menurunkan sampai kebaruan dari kendaraan juga fitur-fiturnya seperti adanya AC (air conditioner), *charger*, televisi, juga koneksi internet. Inovasi lain yang tidak dilakukan oleh angkutan umum ialah pengelolaan sumber daya manusia yang terbilang tidak disiplin dengan banyaknya sopir tembak atau sopir tidak tetap yang digunakan sebagai pengemudi di angkutan umum.

7.2 SARAN

Beberapa saran yang dihasilkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengusaha diharapkan dapat memperbarui kendaraannya agar lebih layak dan nyaman digunakan oleh penumpang. Disisi lain pengusaha juga perlu memberikan tindakan tegas bagi pengemudinya jika memberikan pekerjaan kepada pengemudi tidak tetap.
2. Pemerintah, pengusaha dan pengemudi angkutan umum diharapkan dapat bersama-sama berdiskusi dan bersinergi dalam menentukan tarif jasa angkutan umum setiap tahun agar jika adanya jasa substitusi angkutan umum masih dapat bertahan.
3. Pengusaha diharapkan melakukan inovasi dari segi metode juga organisasi, contoh inovasi secara metode diberlakukannya cara baru dalam menaikkan dan menurunkan penumpang yang biasanya menaikkan dan menurunkan penumpang tanpa melihat rambu, situasi juga kondisi dijalan berubah menjadi memiliki SOP tersendiri seperti berhenti di beberapa titik pemberhentian. Selain itu pengusaha angkutan umum diharapkan dapat melakukan inovasi dalam mengelola SDM yang dimiliki seperti penjadwalan berkala, rekrutmen secara formal, juga pengawasan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D Gramler. 2012. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*, Sixth Edition. McGraw Hill.
- Oktarina, 2015. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam memilih angkutan jasa(studi kasus bus trans jakartakoridor II). Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulloh.
- Rekila, 2013. “A Study of the factor influencing customer satisfaction and efficiency in contact centers : the combined effect”
- Soliman, Dr Hisham Sayed. 2011. Customer Relationship Management and it’s relationship to the marketing. *International journal of business and social science* Vol 2 no 10.

Lampiran 1 : Susunan Organisasi Tim pengusul dan Pembagian Tugas

No	Nama / NIDN	Instansial	Bidang ilmu	Alokasi waktu Jam / Minggu	Uraian Tugas
1.	Faizal Haris Eko Prabowo NIDN (0401078904)	Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis	Manajemen	7 jam / Minggu	<ul style="list-style-type: none">• Survey pendahuluan• Persiapan saran dan prasaraa• Pengambilan data• Analisis data• Pembuatan laporan• Publikasi• Seminar
2.	Dwi Laela Rachmawulan NIDN (0427068303)	Fakultas Ekonomi Universitas Galuh	Akuntansi	6 Jam / Minggu	<ul style="list-style-type: none">• Survey pendahuluan• Persiapan saran dan prasaraa• Pengambilan data• Analisis data• Pembuatan laporan• Publikasi• Seminar

Lampiran 2 : Biodata Ketua dan Anggota Pengusul

Biodata Ketua Pengusul

a. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap	Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M.
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3.	Jabatan Fungsional	Tenaga Pengajar
4.	NIK	3112770580
5.	NIDN	0401078904
6.	Tempat dan tanggal lahir	Tasikmalaya, 1 Juli 1989
7.	E-Mail	faizalharisekoprabowo@gmail.com
8.	Nomor telepon / HP	085223300110
9.	Alamat kantor	Jln R.E. Martadinata No 150 Baregbeg, Kab Ciamis
10.	Nomor telepon / Faks	(0265) 772060
11.	Lulusan yang telah dihasilkan	19
12.	Mata Kuliah yang diampu	a. Pengantar Manajemen b. Studi Kelayakan Bisnis c. Manajemen Strategi d. Akuntansi Manajemen

e. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Pendidikan Indonesia	Universitas Padjajaran
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	2007-2012	2012-2015
Judul Skripsi / Tesis	<i>Corporate Public Relation</i> serta pengaruhnya terhadap citra PT.ASKES Persero kantor cabang Tasikmalaya	<i>Pengaruh Customer Relationship Management</i> dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Prioritas
Nama Pembimbing	1. Dr. Vanessa Gaffar, S.E., MBA, Ak 2. Heny Hendrayati, M.M.	1. Prof. Dr. Fasial Affif, Spec. Lic. 2. Dr. R Arief Helmy, S.E., M.P.

f. Pengalaman Penelitian dalam 5 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1.				

g. Pengalaman pengabdian kepada masyarakat dalam 5 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1.	2017	Pendampingan Pemasaran Produk industri Rumahan pada E-Marketplace	LPPM Universitas Galuh Ciamis	Rp 5.000.000

h. Publikasi artikel ilmiah dalam jurnal 5 tahun terakhir

No	Judul artikel ilmiah	Nama Jurnal	Volume / Nomor / Tahu
1.			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan penugasan program penelitian dosen pemula (PDP)

Ciamis, 1 Juni 2017
Ketua,

Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M.

Biodata Anggota Pengusul

a. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap	Dwi Laela Rachmawulan
2.	Jenis Kelamin	Perempuan
3.	Jabatan Fungsional	Tenaga Pengajar
4.	NIK	3112770224
5.	NIDN	0427068303
6.	Tempat dan tanggal lahir	Ciamis, 27 Juni 1983
7.	E-Mail	duwilaila@gmail.com
8.	Nomor telepon / HP	085 2227 59527
9.	Alamat kantor	Jln R.E Martadinata no 150, Baregbeg Kabupaten Ciamis
10.	Nomor telepon / Faks	(0265) 772060
11.	Lulusan yang telah dihasilkan	13
12.	Mata Kuliah yang diampu	Akuntansi Biaya

b. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Siliwangi	Universitas Galuh
Bidang Ilmu	Akuntansi	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	2001-2005	2007-2009
Judul Skripsi / Tesis	Analisis perbedaan harga saham sebelum dan sesudah pengumuman <i>right issue</i>	Pengaruh Kinerja Fasilitator terhadap tingkat partisipasi masyarakat implementasinya dalam program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri pedesaan (studi deskriptip analisis di kabupaten Ciamis tahun anggaran 2008)
Nama Pembimbing	1. Dr. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si. 2. Rani Rahman, S.E., M.Si.	1. Prof. Dr. Suryana, M.Si 2. Dr. H. Enas, M.M.

c. Pengalaman Penelitian dalam 5 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1.				

d. Pengalaman pengabdian kepada masyarakat dalam 5 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1.				

e. Publikasi artikel ilmiah dalam jurnal 5 tahun terakhir

No	Judul artikel ilmiah	Nama Jurnal	Volume / Nomor / Tahun
1.			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan penugasan program penelitian dosen pemula (PDP)

Ciamis, 1 Juni 2017
Anggota,

Dwi Laila Rachmawulan, S.E., M.M.

Lampiran 3: Surat Pernyataan Ketua Pengusul



**YAYASAN PENDIDIKAN GALUH CIAMIS
UNIVERSITAS GALUH**

**Kampus : Jl. R.E. Martadinata No. 150 Telp. (0265) 776787
Ciamis 46251**

**SURAT PERNYATAAN KETUA
PENGUSUL**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M.
NIDN : 0401078904
Pangkat/Golongan : Penata Muda Tingkat I/IIIb
Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar

Dengan ini menyatakan bahwa proposal saya dengan judul:
“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum” yang diusulkan dalam skema penelitian dosen pemula untuk tahun anggaran 2018 **bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga/sumber dana lain.**

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penugasan yang sudah diterima ke Kas Negara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Ciamis, 1 Juni 2017

Mengetahui,
Ketua Lembaga Penelitian & Pengabdian
Kepada Masyarakat

Yang Menyatakan,

Materai

Yagus Triana H.S, Drs., M.Pd.
NIP. 196803101994011003

Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M.
NIK. 03.3112770580

Lampiran 4: Bukti luaran penelitian



The screenshot shows a web interface for 'HCU Conference'. The main content area is titled 'List Paper' and contains a table with two rows of paper information. The table has columns for ID, Title, PDF, Doc, Version, Payment status, Comments, and Action. The first row (ID 1) has a title 'COULD PUBLIC TRANSPORT MAXIMIZE PASSENGER SATISFACTION?' and a comment 'PUBLIC with minor corrections (some according to peer reviewer's suggestions in the attached document)'. The second row (ID 2) has the same title. Both rows have a 'Payment status' of 'Completed' and an 'Action' button.

ID	Title	PDF	Doc	Version	Payment status	Comments	Action
1	COULD PUBLIC TRANSPORT MAXIMIZE PASSENGER SATISFACTION?			V1	Completed	PUBLIC with minor corrections (some according to peer reviewer's suggestions in the attached document)	
2	COULD PUBLIC TRANSPORT MAXIMIZE PASSENGER SATISFACTION?			V2	Completed		

Terdaftar pada prosiding HCU (huaciew chalarmprakiet university)

Lampiran 5: Indikator capaian

No	Jenis Luaran		Indikator Capaian
	Kategori	Sub Kategori	TS
1	Artikel ilmiah dimuat di jurnal	Internasional bereputasi	Tidak ada
		Nasional Terakreditasi	Tidak ada
		Nasional tidak terakreditasi	<i>Tidak ada</i>
2	Artikel ilmiah dimuat di prosiding	Internasional Terindeks	<i>Published</i>
		Nasional	Tidak ada
3	<i>Invited speaker</i> dalam temu ilmiah	Internasional	Tidak ada
		Nasional	<i>Draft</i>
4	<i>Visiting Lecturer</i>	Internasional	Tidak ada
5	Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	Paten	Tidak ada
		Paten sederhana	Tidak ada
		Hak Cipta	Tidak ada
		Merek dagang	Tidak ada
		Rahasia dagang	Tidak ada
		Desain Produksi Industri	Tidak ada
		Indikasi Geografis	Tidak ada
		Perlindungan Varietas Tanaman	Tidak ada
		Perlindungan Topografi Sirkuit Terpadu	Tidak ada
6	Teknologi Tepat Guna	Tidak ada	
7	Model/Purwarupa/Desain/Karya Seni/Rekayasa Sosial	Tidak ada	
8	Bahan Ajar	Tidak ada	
9	Tingkat Kesiapan Teknologi	1-3	

Lampiran 6: Roadmap Penelitian

