

## TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JAKLINGKO PADA PT JAKLINGKO JAKARTA

### LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION WITH JAKLINGKO SERVICES AT PT JAKLINGKO JAKARTA

Titin Endrawati, Anung Widodo, Sugeng Raharjo

#### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel penelitian. Pengaruh parsial variabel Sarana Prasarana (X1) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 62,5%, sedangkan Pengaruh variabel Kesiapan Pengemudi (X2) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 10,1%, dan pengaruh Ketepatan waktu (X3) terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 16,9%, Pengaruh variable Perilaku Pengemudi (X4) terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 8,2%, dan variable Kemudahan biaya (X5) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan (Y) sebesar 25,4%,*

*Pengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 71,9%, sedangkan sisanya sebesar 29,1% ditentukan oleh faktor lain yang belum diketahui yang tidak masuk dalam model penelitian.*

**Kata Kunci :** Sarana prasarana, Kesiapan pengemudi, Ketepatan waktu, Perilaku pengemudi, Kepuasan pelanggan

#### ABSTRACT

*This study aims to analyze the relationship between the research variables. The partial effect of the Infrastructure (X1) variable has an influence on the customer satisfaction variable by 62.5%, while the Driver Readiness variable (X2) has an influence on the customer satisfaction variable by 10.1%, and the influence of Timeliness (X3) on the customer satisfaction variable is 16.9%, the influence of the driver's behavior variable (X4) on the customer satisfaction variable is 8.2%, and the Ease of cost variable (X5) has an effect on the customer satisfaction variable by 25.4. %*

*The effect simultaneously (simultaneously) on the variable customer satisfaction is 71.9%, while the remaining 29.1% is determined by other unknown factors that are not included in the research model.*

**Keywords:** infrastructure, driver readiness, timeliness, driver behavior, Customer satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

DKI Jakarta kini dikenal dengan tingkat kepadatan kendaraan yang cukup tinggi dan menyebabkan tingkat kemacetan semakin tinggi. Sehubungan dengan masalah kemacetan ini, pemerintah daerah Jakarta mengeluarkan transportasi ramah lingkungan yaitu Jaklingko dengan harapan adanya angkot tersebut tingkat kemacetan dapat diatasi. Adanya Jaklingko juga diharapkan mampu menjadi solusi transportasi perkotaan yang jauh lebih baik dari angkutan perkotaan yang ada dan mampu menyerap pengguna kendaraan pribadi untuk beralih menggunakan transportasi publik.

Angkot Jaklingko merupakan suatu sistem transportasi angkot cepat dan murah di kawasan kota Jakarta. Angkot ini merupakan adalah program transportasi satu kali bayar untuk satu kali perjalanan yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di bawah pemerintahan Anies Baswedan dan Sandiaga Uno. Program ini memungkinkan penumpang membayar hanya satu kali bayar sebesar Rp 5.000 (atau Rp 3.500 selama masa ujicoba) untuk kemudian menggunakan berbagai layanan

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelanggan menurut pendapat dari Nasution (2005:45), “Pelanggan adalah semua orang yang menuntut organisasi untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu memberikan pengaruh pada kinerja organisasi”. Sementara itu Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006:174) menyatakan bahwa “Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya

angkut kecil hingga Transjakarta selama 3 jam. Program ini dianggap akan menurunkan biaya transportasi warga sebanyak 30 persen. Kartu yang digunakan dalam sistem pembayaran ini berbeda dengan uang elektronik yang selama ini sudah berlaku. Kartu khusus OK Otrip tersedia dengan harga terjangkau yaitu Rp 40.000.

Sejak diluncurkan pada 8 Oktober 2018, Angkot Jaklingko merupakan transportasi yang cukup diminati masyarakat DKI Jakarta. Kehadiran angkot Jaklingko dengan Perilaku pengemudi yang sangat terjangkau dengan Perilaku pengemudi murah dan cepat dibandingkan dengan angkutan kota lainnya disambut antusias oleh masyarakat DKI Jakarta. Setiap tahun jumlah penumpang Jaklingko terus meningkat, dapat dilihat dari jumlah penumpang di tahun 2018 kurang lebih sebanyak 6,205 juta sedangkan pada tahun 2019 penumpang naik menjadi 6,5 juta orang yang menggunakan jasa transportasi Jaklingko. Tetapi, kenyataan di lapangan masih banyak penumpang yang mengeluh dan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jaklingko. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan, kritik, dan saran.

dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tertentu”. Daryanto & Ismanto (2014:76), berpendapat bahwa “Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan dengan kata lain pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan kita. Pendapat lainnya dikemukakan oleh Nina

Menurut Daryanto & Ismanto (2014:49), “Pelanggan internal (*internal customer*),

adalah orang-orang pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan”. Sementara itu Nina Rahmayanty (2013:23) berpendapat bahwa pelanggan internal adalah “orang-orang di dalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada anda dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan dari anda”. Sementara itu Nina Rahmayanty mendefinisikan bahwa (2013:23) “Pelanggan eksternal adalah orang-

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif kuantitatif . Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket tertutup atau pengisian angket tertutup. Angket berisikan pernyataan dan jawaban terhadap tingkat kepuasan pelayanan angkot Jaklingko Jakarta .

Observasi Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada obyek-obyek alam yang lain. Teknik ini digunakan peneliti untuk mengetahui pelayanan Jaklingko terhadap pelanggan secara langsung terkait dengan sarana dan prasarana di angkot maupun di *shelter*.

Uji validitas yaitu Uji yang dilakukan apabila  $r$  hitung sama dengan atau lebih besar dari  $r$  tabel dengan taraf signifikan 5%, maka instrumen dapat dikatakan valid, sedangkan apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka instrumen tersebut tidak dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas yaitu berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu

orang yang di luar organisasi/perusahaan yang pelayanannya tergantung pada kita dan berbisnis dengan kita karena pilihan mereka sendiri”.

Sedangkan Menurut pendapat Nina Rahmayanty (2013:17), “pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas dan pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional”.

berbeda menghasilkan yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menunjukkan data yang tidak berbeda (Sugiyono, 2011:268).

#### 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui penyebaran sejumlah daftar pertanyaan (kuesioner) yang diberikan kepada responden telah ditentukan sebanyak 30 kepada Responden Jaklingko Jakarta Selatan. Rumusan pertanyaan yang termuat di dalam kuesioner mengacu kepada variabel penelitian, yaitu Sarana Prasarana ( $X_1$ ), dan Kesiapan Pengemudi ( $X_2$ ), Ketepatan Waktu ( $X_3$ ), Perilaku pengemudi ( $X_4$ ) dan Kemudahan biaya ( $X_5$ ) sebagai variabel

bebas, dan Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Jaklingko Jakarta Selatan sebagai variabel terikat. Agar data yang diperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan

Uji Reliabilitas ( $X_1$ ), Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner, Variabel Sarana Prasarana ( $X_1$ ) memiliki nilai alpha cronbach diatas 0.6, sebagai salah satu faktor yang memiliki 8 pertanyaan pada Jaklingko memiliki hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk table sebagai berikut

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	8

Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana ( $X_1$ ) Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Sarana Prasarana ( $X_1$ ), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS for *Windows input* data variabel Sarana

Prasarana ( $X_1$ ) tabel Corrected Item berada diatas 0.3, yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 30 dengan jumlah pertanyaan sebagai berikut

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SP1	23.7333	23.237	.692	.844
SP2	24.1000	22.438	.555	.852
SP3	23.9333	22.754	.479	.861
SP4	24.3333	20.851	.628	.845
SP5	23.9333	21.651	.733	.835
SP6	24.6667	21.126	.604	.848
SP7	23.6667	22.023	.694	.839
SP8	23.9000	20.231	.626	.847

Uji Reliabilitas (X<sub>2</sub>), Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner, Variabel Kesiapan Pengemudi (X<sub>2</sub>) memiliki nilai alpha cronbach diatas 0.6, sebagai salah

satu faktor yang yang memiliki 5 pertanyaan koesioner pada Angkot, Jaklingko memiliki hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk table sebagai berikut

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	5

Uji Validitas Variabel (X<sub>2</sub>)  
Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Kesiapan Pengemudi (X<sub>2</sub>), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS *for Windows input* data variabel Kesiapan

pengemudi(X<sub>2</sub>) tabel Corrected Item berada diatas 0.3 yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 30 dengan nilai total corelation sebagai berikut .

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPeng1	15.1333	3.430	.547	.760
Kpeng2	15.1667	3.799	.444	.792
Kpeng3	14.8333	4.075	.617	.739
Kpeng4	14.7000	3.872	.597	.738
Kpeng5	14.9667	3.689	.700	.706

Uji Reliabilitas (X<sub>3</sub>), Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner, Variabel Ketepatan waktu (X<sub>3</sub>) memiliki nilai alpha cronbach diatas 0.6, sebagai salah satu faktor yang yang memiliki 5 pertanyaan koesioner

pada Angkot, Jaklingko memiliki hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk table sebagai berikut

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	4

Uji Validitas Variabel (X3)  
Guna mengetahui hasil analisis dari variabel  
Ketepatan waktu (X3), Penelitian ini  
menggunakan Komputer program SPSS *for*  
*Windows input* data variabel Ketepatan

waktu (X3) tabel Corrected Item berada  
diatas 0.3 yang merupakan data ordinal dari  
sampel berjumlah 30 dengan nilai total  
corelation sebagai berikut

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KW1	10.9000	2.507	.599	.702
KW2	11.0000	2.897	.428	.796
KW3	10.5000	2.810	.712	.655
KW4	10.6000	2.869	.598	.703

Uji Reliabilitas (X4), Berdasarkan hasil  
pengolahan data melalui kuesioner,  
Variabel Perilaku pengemudi (X4) memiliki  
nilai alpha cronbach diatas 0.6, sebagai salah

satu faktor yang yang memiliki 5 pertanyaan  
koesioner pada Angkot, Jaklingko memiliki  
hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk  
table sebagai berikut

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	5

### Uji Validitas Variabel (X4)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Perilaku pengemudi (X4), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS *for Windows input* data variabel Perilaku

pengemudi (X4) tabel Corrected Item berada diatas 0.3 yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 30 dengan nilai total corelation sebagai berikut .

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PP1	15.0333	7.895	.951	.920
PP2	15.2667	7.651	.659	.986
PP3	15.0333	7.895	.951	.920
PP4	15.0333	7.689	.936	.921
PP5	15.1000	8.162	.901	.929

Uji Reliabilitas (X5), Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner, Variabel Kemudahan biaya (X5) memiliki nilai alpha cronbach diatas 0.6, sebagai salah satu faktor

yang yang memiliki 5 pertanyaan koesoner pada Angkot, Jaklingko memiliki hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk table sebagai berikut

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	5

### Uji Validitas Variabel (X5)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Kemudahan biaya (X5), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS *for Windows input* data variabel Kemudahan

biaya (X5) tabel Corrected Item berada diatas 0.3 yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 30 dengan nilai total corelation sebagai berikut .

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KB1	15.9000	4.852	.516	.799
KB2	16.2667	4.064	.565	.793
KB3	16.1000	4.369	.804	.727
KB4	16.1333	4.120	.626	.767
KB5	15.8667	4.533	.556	.788

Uji Reliabilitas (X6), Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner, Variabel Kepuasan pelanggan (X6) memiliki nilai alpha cronbach diatas 0.6, sebagai salah satu

faktor yang memiliki 5 pertanyaan koesioner pada Angkot, Jaklingko memiliki hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk table sebagai berikut

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	4

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Kepuasan pelanggan (X6), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS *for Windows input* data variabel Kepuasan

pelanggan (X6) tabel Corrected Item berada diatas 0.3 yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 30 dengan nilai total corelation sebagai berikut

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KB1	15.9000	4.852	.516	.799
KB2	16.2667	4.064	.565	.793
KB3	16.1000	4.369	.804	.727
KB4	16.1333	4.120	.626	.767
KB5	15.8667	4.533	.556	.788

### Hasil Uji Normalitas

Nilai uji Normalitas variabel Sarana Prasaranan (X<sub>1</sub>), dan Kesiapan Pengemudi (X<sub>2</sub>), Ketepatan Waktu (X<sub>3</sub>), Perilaku

pengemudi (X<sub>4</sub>) dan Kemudahan biaya (X<sub>5</sub>) sebagai variabel bebas, dan Kepuasan pelanggan (Y) Variabel terikat berada diatas nilai 0.05 berarti sudah Normal. Uji Validitas Variabel (X<sub>6</sub>)

### Tabel uji normalitas

SP(X <sub>1</sub> )	Kpeng(X <sub>2</sub> )	KW(X <sub>3</sub> )	PP(X <sub>4</sub> )	KB(X <sub>5</sub> )	KP(X <sub>6</sub> )	
0.448	0.060	0.233	0.068	0.083	0.107	Asymp.sig

### Hasil table uji regresi

Hasil nilai uji Regresi parsial variabel Sarana Prasaranan (X<sub>1</sub>), dan Kesiapan Pengemudi

(X<sub>2</sub>), Ketepatan Waktu (X<sub>3</sub>), Perilaku pengemudi (X<sub>4</sub>) dan Kemudahan biaya (X<sub>5</sub>) sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y) .

### Tabel uji Regresi

SP(X <sub>1</sub> )	Kpeng(X <sub>2</sub> )	KW(X <sub>3</sub> )	PP(X <sub>4</sub> )	KB(X <sub>5</sub> )	
0.242	0.082	0.221	0.697	0.837	RSquare
0.215	0.049	0.192	0.686	0.831	Adjusted RSquare

### Hasil table uji regresi

Hasil nilai uji Regresi Simultan variabel Sarana Prasaranan (X<sub>1</sub>), dan Kesiapan Pengemudi (X<sub>2</sub>), Ketepatan Waktu (X<sub>3</sub>)

, Perilaku pengemudi (X<sub>4</sub>) dan Kemudahan biaya (X<sub>5</sub>) sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 <sup>a</sup>	.873	.846	.50321

a. Predictors: (Constant), totSP, totKesP, totKB, totKW, totPP

## 5.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan Terhadap pelayanan Jaklingko di PT Jaklingko Jakarta. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pengaruh parsial variabel Sarana Prasarana(X1) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 21,5%, sedangkan Pengaruh variabel Kesiapan Pengemudi (X2) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 4,9%, dan pengaruh Ketepatan waktu(X3) terhadap

variable Kepuasan pelanggan sebesar 19,2%, Pengaruh variable Perilaku Pengemudi (X4) terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 68,6%, dan variable Kemudahan biaya (X5) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 83,1%, Pengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 84,6%, sedangkan sisanya sebesar 15,4% ditentukan oleh faktor lain yang belum diketahui yang tidak masuk dalam model penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Arida Jasfar. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salembat Empat

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.

Agus Kurniawan Firdaus. (2012). *Tingkat kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry di pelabuhan merak Banten*. Skripsi. USAT. Serang

Ali Syaban. (2005). *Teknik Analisis Data Penelitian*. Seminar Metode Penelitian. Jakarta:UHAMKA.

A. Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. DKI: Amara Books

Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Rajawali Press.

Danang Sunyoto. (2013). *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. DKI: Graha Ilmu.

Daryanto & Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. DKI: Gava Media.

Deni Darmawan. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Desi Afriyanti. (2014). *Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau*. Jurnal. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjung Pinang.

Endrawati, T., & Siregar, M. T. (2018, March). Analysis of logistic distribution performance of good supply from PT. Mentari Trans Nusantara distribution center to branches using Smart PLS 3.0. In AIP

Conference Proceedings (Vol. 1941,  
No. 1, p. 020007). AIP Publishing  
LLC.

Fajar Laksana. (2008).

*Manajemen Pemasaran*. DKI:

Graha Ilmu Fandy

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. (2003).  
*Total Quality Management*. DKI: Andi  
Offset.

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra.  
(2005). *Service, Quality &  
Satisfaction*. DKI: Andi Offset.

*Kepuasan Pelanggan*). Penerjemah: Hesti  
Widyanigrum. Jakarta: Penerbit  
PPM.

Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip  
Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT  
Elex Media Kopmutindo.

Hari Santoso. (2008). Metode  
Pengukuran Tingkat Kepuasan  
Pemakai Perpustakaan Perguruan  
Tinggi. Laporan Penelitian.  
Universitas Negeri Malang.

Husein Umar. (2000). *Riset Pemasaran  
dan Perilaku Konsumen*. Jakarta:  
PT Gramedia Pustaka Utama.