

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Masyarakat

Tahapan pengambilan data (survei) dilakukan selama satu (1) bulan terhitung dari tanggal 21 Juli sampai dengan 21 Agustus 2023 dalam kondisi cuaca cerah dan ber angin. data survei yang diambil berupa pengisian kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 420 orang, yang terdiri dari 300 dibagikan secara online (*google form*) dan 120 dibagikan secara langsung (angket) di Kota Kupang. Berikut karakteristik kepuasan masyarakat di Kota Kupang

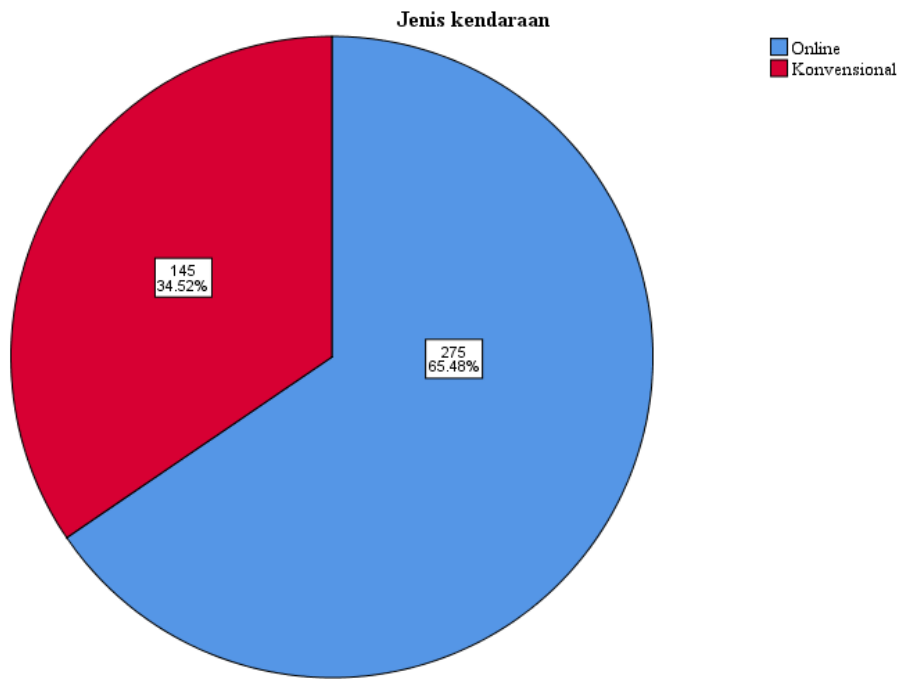
4.1.1. Pemilihan Jenis Moda Transportasi

Dari hasil survey pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 420 responden, dapat diketahui bahwa 65,5% masyarakat di Kota Kupang memilih menggunakan transportasi online dan 34,5% memilih menggunakan transportasi umum konvensional. Berikut adalah tabel dan diagram distribusi responden preferensi moda transportasi yang digunakan oleh masyarakat di Kota Kupang.

Tabel 4.1 Pemilihan Moda Transportasi

Jenis Kendaraan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Online	275	65.5	65.5	65.5
	Konvensional	145	34.5	34.5	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber: Data analisis excel



Gambar 4.1 Diagram lingkaran Jenis Kendaraan

Sumber: Data Analisis Excel

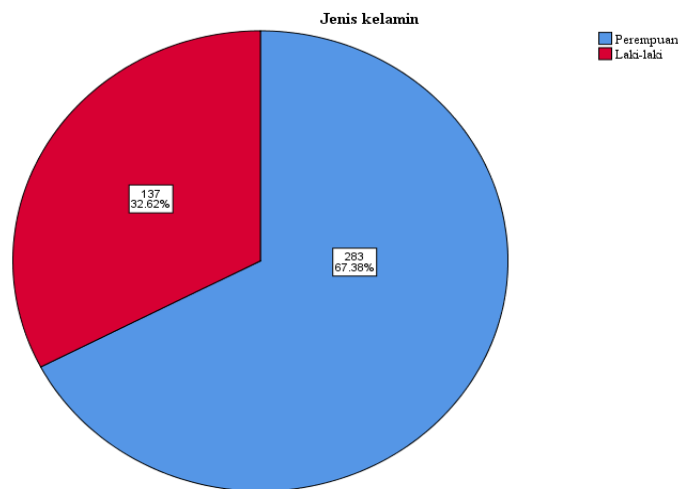
4.1.2. Jenis Kelamin

Hasil survey yang didapatkan dari pengisian kuesioner oleh 420 responden, didapatkan bahwa 67,4% responden dengan jenis kelamin wanita dan 32,6% dengan jenis kelamin laki-laki. Berikut tabel dan diagram distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	283	67.4	67.4	67.4
	Laki-laki	137	32.6	32.6	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data analisis excel



Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data analisis excel

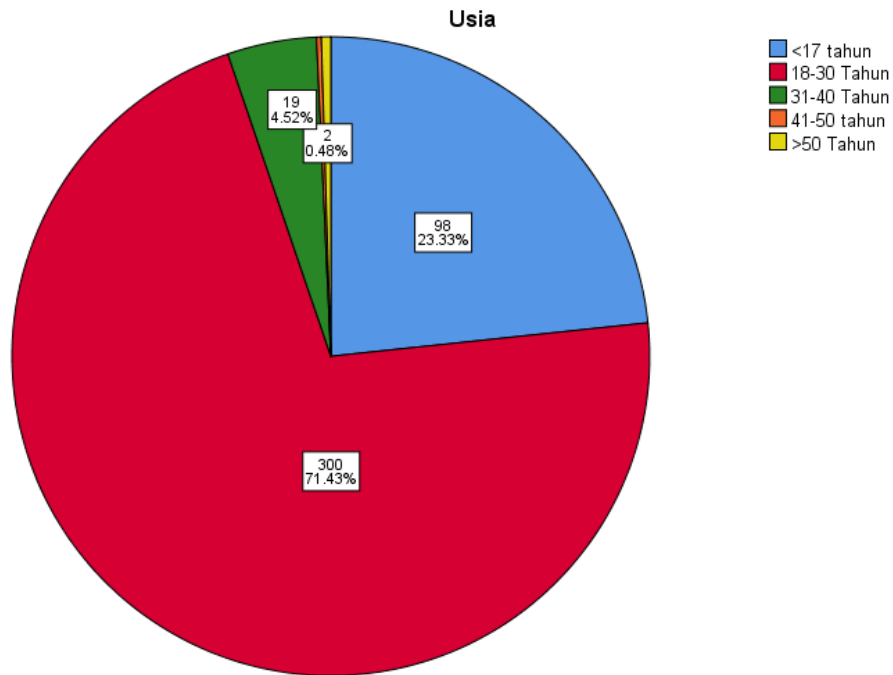
4.1.3. Usia

Pada penelitian ini, kisaran usia masyarakat di Kota Kupang dari 420 responden sangat bervariasi, dari usia kurang dari 17 tahun, 18-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan lebih 50 tahun. Hasil presentasi terbanyak yang di dapat adalah 71,4% pada usia 18-30 tahun. Berikut adalah tabel dan diagram distribusi responden berdasarkan usia.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Masyarakat

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<17 tahun	98	23.3	23.3	23.3
	18-30 Tahun	300	71.4	71.4	94.8
	31-40 Tahun	19	4.5	4.5	99.3
	>50 tahun	1	.2	.2	99.5
5	2	.5	.5	.5	100.0
Total	420	100.0	100.0	100.0	

Sumber: Data Analisis excel



Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data Analisis Excel

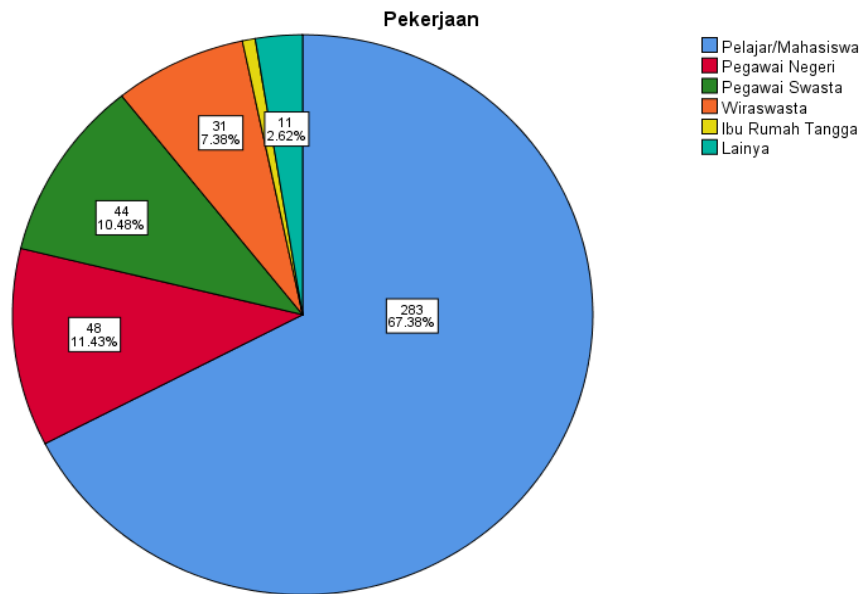
4.1.4. Pekerjaan

Survey pada penelitian ini mengenai jenis pekerjaan dari 420 responden. Dari hasil presentasi terbanyak didapatkan 67,4% responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa. Berikut adalah tabel dan diagram distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan.

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Masyarakat

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	283	67.4	67.4	67.4
	Pegawai Negeri	48	11.4	11.4	78.8
	Pegawai Swasta	44	10.5	10.5	89.3
	Wiraswasta	31	7.4	7.4	96.7
	Ibu Rumah Tangga	3	.7	.7	97.4
	Lainya	11	2.6	2.6	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data Analisis Excel



Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Data Analisis Excel

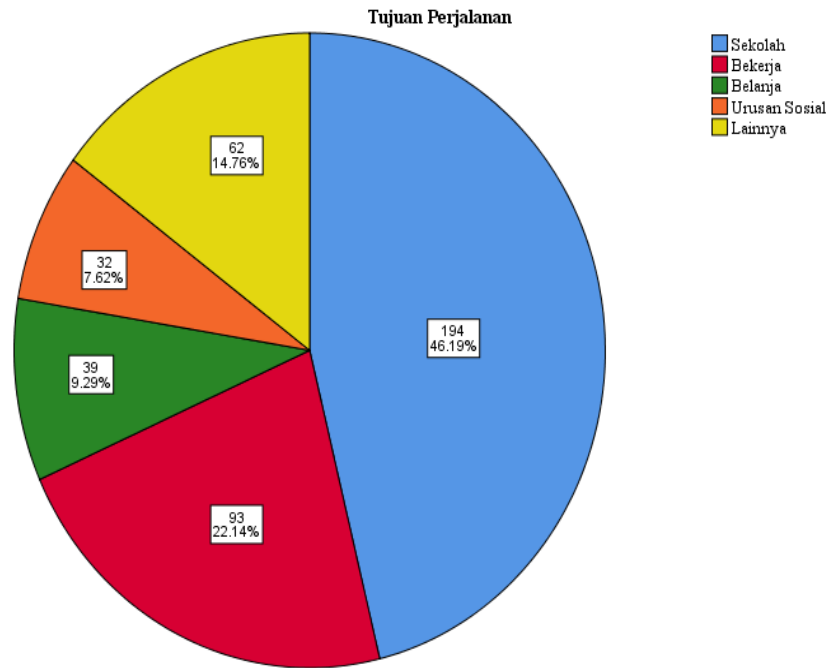
4.1.5. Tujuan Perjalanan

Berdasarkan survey dari pengisian kuesioner oleh 420 responden dengan tujuan perjalanan yang digunakan didapatkan bahwa 46,2% responden adalah ke sekolah. Berikut ini adalah tabel dan diagram distribusi responden berdasarkan tujuan perjalanan.

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan Masyarakat

Tujuan Perjalanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sekolah	194	46.2	46.2	46.2
	Bekerja	93	22.1	22.1	68.3
	Belanja	39	9.3	9.3	77.6
	Urusan Sosial	32	7.6	7.6	85.2
	Lainnya	62	14.8	14.8	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data Analisis Excel



Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Sumber : Data Analisis Excel

4.1.6. Penghasilan Atau Uang Saku Perbulan (RP)

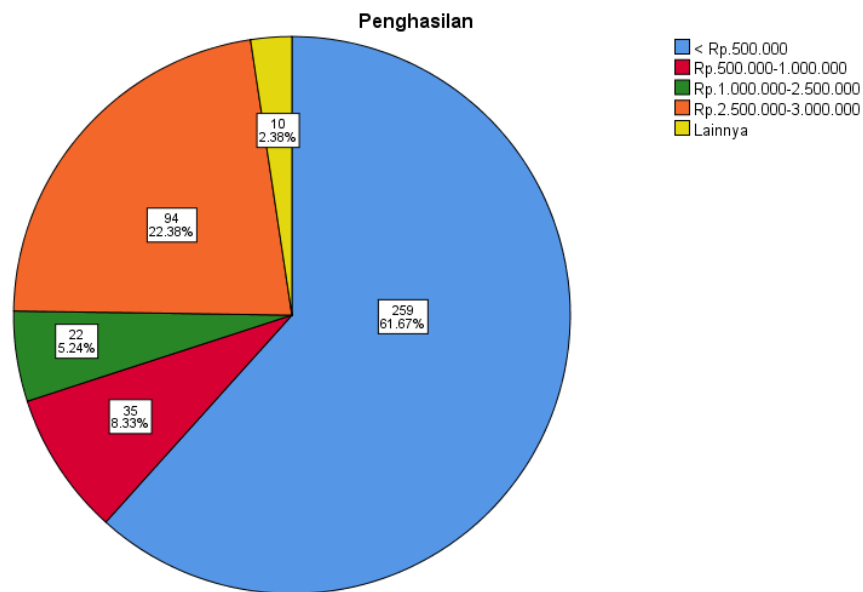
Jumlah uang saku responden sangat berpengaruh pada nilai ekonomi yang dapat menggambarkan karakteristik ekonomi masyarakat Kota Kupang yang mungkin mempengaruhi karakteristik perjalanan masyarakatnya. Dari data penyebaran kuesioner oleh 420 responden telah di kategorikan menjadi 5 kelompok yang masing-masing memiliki range yang berbeda-beda. Pada kelompok pertama di kategorikan bagi pelajar dengan uang saku atau penghasilan sebesar Rp < 500.000. kelompok ke dua di kategorikan bagi mahasiswa dengan uang saku atau penghasilan sebesar Rp 500.000-1.000.000, lalu pada kelompok ke tiga di kategorikan pada wiraswasta dengan penghasilan perbulan sebesar Rp. 1.000.000-2.500.000, pada kelompok ke empat dikategorikan bagi pegawai swasta dengan penghasilan Rp. 2.500.000-3.000.000, sedangkan di kelompok ke lima di kategorikan pada pegawai negeri dan pegawai swasta dengan uang penghasilan sebesar Rp. > 3.000.000. dari data yang telah terkumpul, survey menunjukan masyarakat dengan penghasilan dan uang saku kurang

dari Rp. 500.000 memiliki responden terbanyak dengan jumlah 61,7%. Berikut ini data tabel dan diagram distribusi responen berdasarkan penghasilan atau uang saku perbulan.

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Atau Uang Saku Masyarakat

Penghasilan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.500.000	259	61.7	61.7	61.7
	Rp.500.000-1.000.000	35	8.3	8.3	70.0
	Rp.1.000.000-2.500.000	22	5.2	5.2	75.2
	Rp.2.500.000-3.000.000	94	22.4	22.4	97.6
	>Rp.3.000.000	10	2.4	2.4	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data Analisis Excel



Gambar 4.7 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku

Sumber : Data Analisis Excel

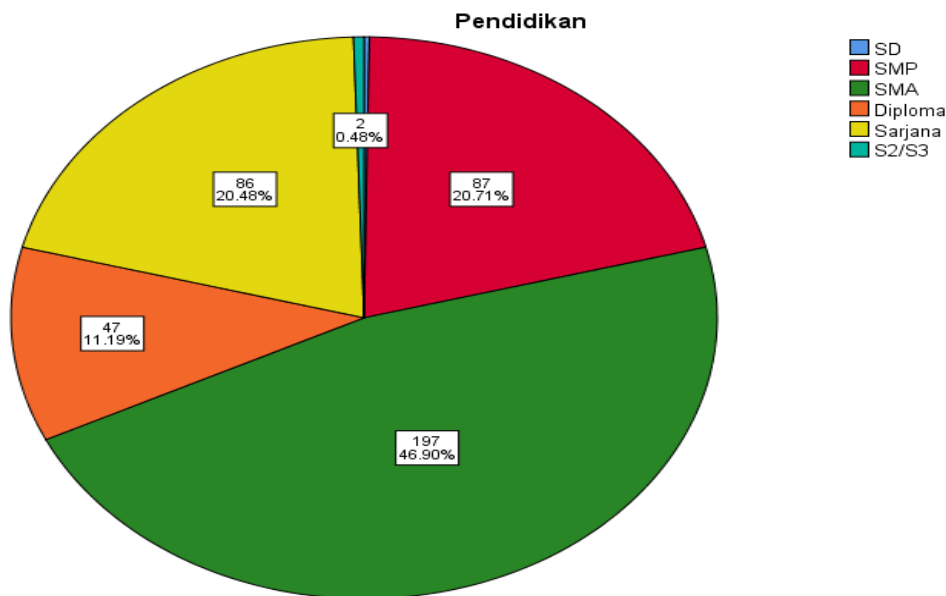
4.1.7. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survey dari pengisian kuesioner oleh 420 responden, didapatkan bahwa 46,9% responden dengan pendidikan terakhir SMA. Berikut adalah data tabel dan diagram distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Masyarakat

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	.2	.2	.2
	SMP	87	20.7	20.7	21.0
	SMA	197	46.9	46.9	67.9
	Diploma	47	11.2	11.2	79.0
	Sarjana	86	20.5	20.5	99.5
	S2/S3	2	5	5	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber: Data Analisis Excel



Gambar 4.8 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber : Data analisis Excel

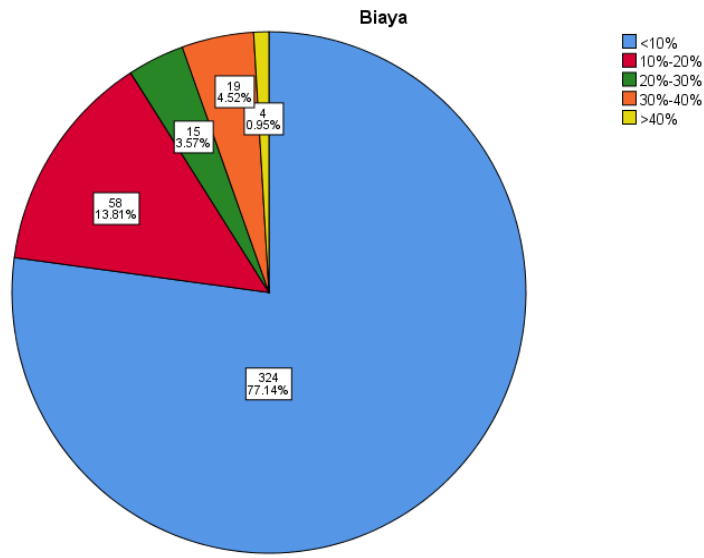
4.1.8. Biaya Perjalanan

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh 420 responden. Dalam data pengeluaran untuk transportasi sangat berpengaruh dengan penghasilan atau uang saku per bulan serta jenis moda transportasi apa yang akan di gunakan. Dari data yang terkumpul dapat diketahui besaran pengeluaran masyarakat yang menggunakan jenis moda transportasi tersebut per bulan. Setelah mendapatkan data, jenis kelompok dapat dibagi mejadi 5 kelompok dengan range Rp 100.0. dari data yang terkumpul, survey menunjukkan pengeluaran kebutuhan transportasi perbulannya sebesar Rp 100.0 memiliki responden terbanyak dengan jumlah 77,1%. Berikut ini adalah tabel dan diagram distribusi responden berdasarkan pengeluaran kebutuhan transpotasi perbulan.

Tabel 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Biaya

Biaya					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<10%	324	77.1	77.1	77.1
	10%-20%	58	13.8	13.8	91.0
	20%-30%	15	3.6	3.6	94.5
	30%-40%	19	4.5	4.5	99.0
	>40%	4	1.0	1.0	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data Analisis Excel



Gambar 4.9 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Biaya

Sumber : Data Analisis Excel

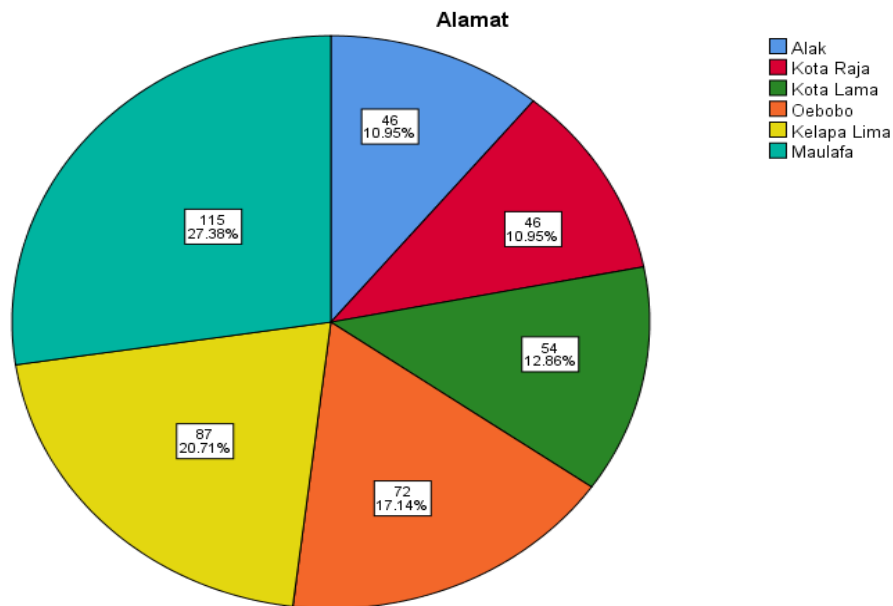
4.1.9. Alamat Tempat Tinggal

Berdasarkan hasil survey pengisian kuesioner oleh 420 responden, menunjukkan data responden masyarakat dengan alamat tempat tinggal di kecamatan Maulafa sebanyak 27,4%. Berikut adalah tabel responden berdasarkan alamat tempat tinggal.

Tabel 4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Alamat Masyarakat

Alamat					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alak	46	11.0	11.0	11.0
	Kota Raja	46	11.0	11.0	21.9
	Kota Lama	54	12.9	12.9	34.8
	Oebobo	72	17.1	17.1	51.9
	Kelapa Lima	87	20.7	20.7	72.6
	Maulafa	115	27.4	27.4	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data Analisis Excel



Gambar 4.10 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Alamat

Sumber : Data Analisis Excel

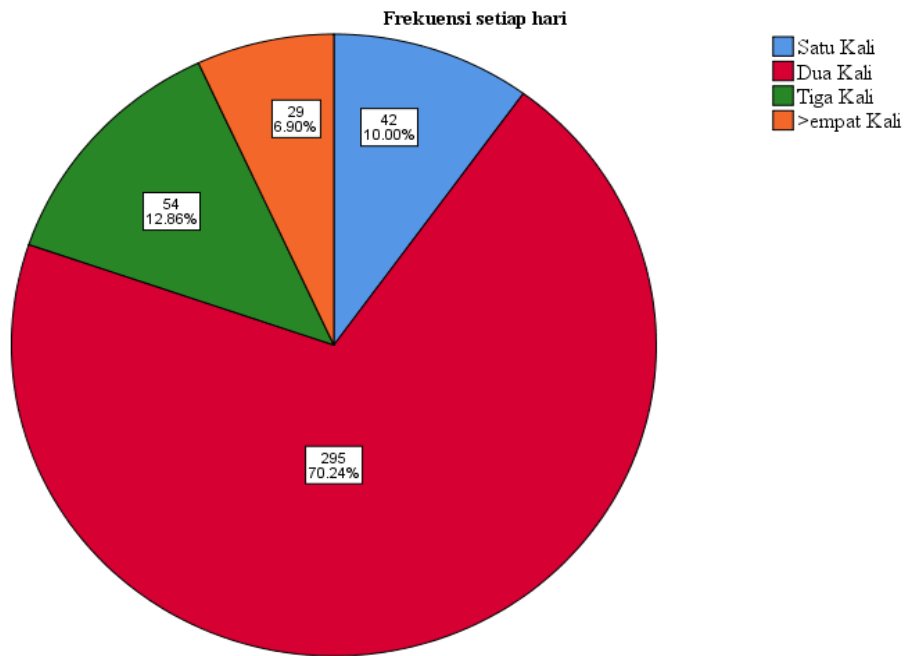
4.1.10. Frekuensi perjalanan per hari

Berdasarkan data hasil survey pengisian kuesioner oleh 420 responden, dapat diketahui bahwa frekuensi perjalanan dalam satu hari oleh masyarakat di kota Kupang adalah 2 kali pulang dan pergi, dengan presentasi sebesar 70,2%. Berikut adalah tabel dan diagram distribusi responden frekuensi perjalanan setiap hari.

Tabel 4.11 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Setiap Hari

Frekuensi setiap hari					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satu Kali	42	10.0	10.0	10.0
	Dua Kali	295	70.2	70.2	80.2
	Tiga Kali	54	12.9	12.9	93.1
	>empat Kali	29	6.9	6.9	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data Analisis Excel



Gambar 4.11 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Tiap Hari
 Sumber : Data Analisis Excel

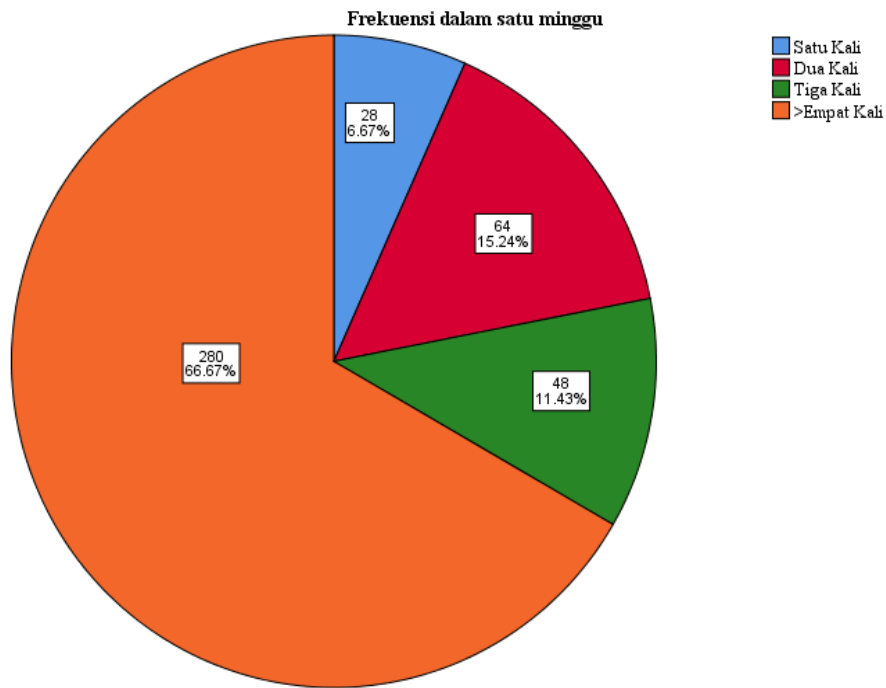
4.1.11. Frekuensi Perjalanan Dalam Seminggu

Pada penelitian ini, berdasarkan data hasil survey pengisian kuesioner oleh 420 responden, dapat diketahui frekuensi perjalanan dalam satu minggu oleh masyarakat di Kota Kupang adalah 4 kali, dengan presentasi sebesar 66,7%. Berikut adalah tabel dan diagram distribusi responden frekuensi perjalanan dalam seminggu.

Tabel 4.12 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam Satu Minggu

Frekuensi Dalam Satu Minggu					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satu Kali	28	6.7	6.7	6.7
	Dua Kali	64	15.2	15.2	21.9
	Tiga Kali	48	11.4	11.4	33.3
	>Empat Kali	280	66.7	66.7	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data Analisis Excel



Gambar 4.12 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Dalam Satu Minggu

Sumber : Data Analisis Excel

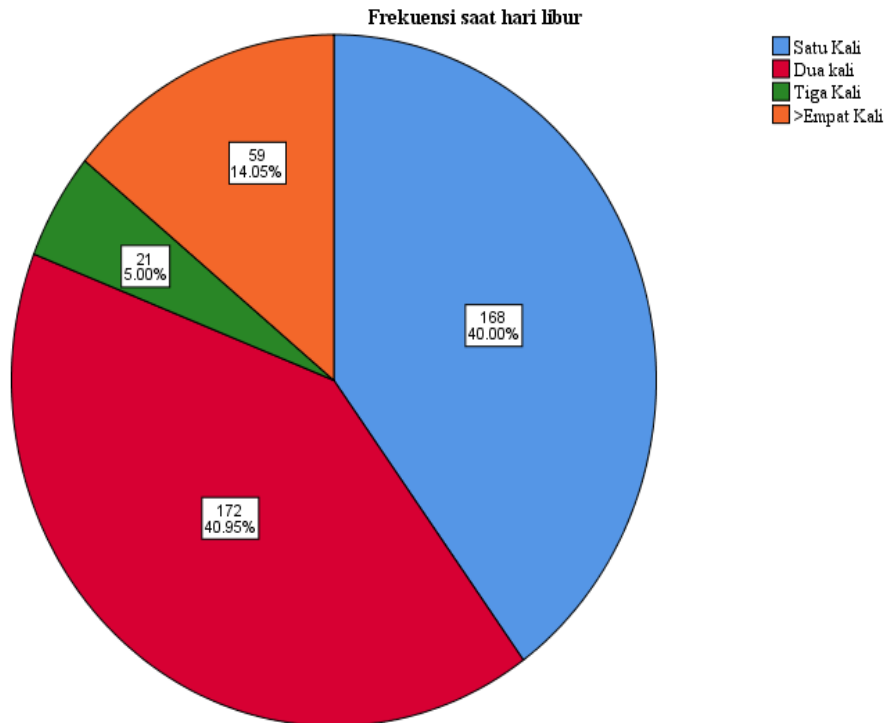
4.1.12. Frekuensi Perjalanan Pada Saat Hari Libur

Dari data hasil survey pengisian kuesioner oleh 420 responden, didapatkan frekuensi perjalanan pada saat libur oleh masyarakat di kota Kupang adalah 2 kali, dengan presentasi 41%. Berikut adalah tabel dan diagram responden frekuensi perjalanan pada saat libur.

Tabel 4.13 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Saat Libur

Frekuensi saat hari libur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satu Kali	168	40.0	40.0	40.0
	Dua kali	172	41.0	41.0	81.0
	Tiga Kali	21	5.0	5.0	86.0
	>Empat Kali	59	14.0	14.0	100.0
	Total	420	100.0	100.0	

Sumber : Data Analisis Excel



Gambar 4.13 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Saat Hari Libur

Sumber : Data Analisis Excel

4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pada pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistic, yaitu dengan menggunakan uji SPSS. Uji validitas berfungsi untuk melihat valid atau tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan pada uji reliabilitas berfungsi untuk menguji pertanyaan atau kuesioner yang dibuat reliabel atau tidak. Berdasarkan outline result pada SPSS didapatkan beberapa hasil dari uji validitas dan reliabilitas yaitu sebagai berikut.

4.2.1 Uji Validitas

Selanjutnya, uji validitas dilakukan terhadap kuesioner pada penelitian ini. Dengan adanya uji validitas nantinya pertanyaan yang akan diberikan kepada calon responden tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Berikut uji validitas penelitian ini yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.14 Uji Validitas

No	Transpotasi online	r hitung	Transportasiumum konvensional	r hitung	Status
1	A1	0,498	B1	0,564	<i>valid</i>
2	A2	0,464	B2	0,896	<i>valid</i>
3	A3	0,765	B3	0,941	<i>valid</i>
4	A4	0,844	B4	0,958	<i>valid</i>
5	A5	0,823	B5	0,964	<i>valid</i>
6	A6	0,916	B6	0,895	<i>valid</i>
7	A7	0,75	B7	0,885	<i>valid</i>
8	A8	0,936	B8	0,955	<i>valid</i>
9	A9	0,896	B9	0,836	<i>valid</i>

Sumber : Data Analisis Excel

Berdasarkan data uji validitas pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 18 pertanyaan yang terdapat pada kuesioner, yaitu 9 pertanyaan mengenai kepuasan dalam menggunakan angkutan umum dan 9 pertanyaan mengenai kepuasan dalam menggunakan angkutan umum berbasis *online* tidak terdapat pertanyaan yang tidak *valid*. Maka semua pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan *valid*.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, Uji Reliabilitas akan menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan dan dipercaya keasliannya. Berikut uji reliabilitas seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.15 Uji Reliabilitas

Tabel 4.15 Uji Reliabilitas

No	Jenis Transportasi	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
1	Transportasi Online	0,908	9
2	Transportasi Konvensional	0,965	9

Sumber : Data Analisis Excel

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diuraika bahwa total 18 pertanyaan pada kuesioner dapat dikatakan reliabel atau konsisten karena mempunyai nilai *cronbach'Alpha* >0,60, yaitu 0,908 dan 0,965 dimana berarti 18 pertanyaan tersebut dinyatakan layak untuk diteliti.

4.3 Analisis Kuadran Dengan Metode IPA

Analisis pengukuran tingkat *performance* dan tingkat *informance* dilakukan dengan menggunakan SPSS, yang di tampilkan dengan tabel berikut

Tabel 4.16 Tingkat *Performance* Dan Tingkat *Importance*

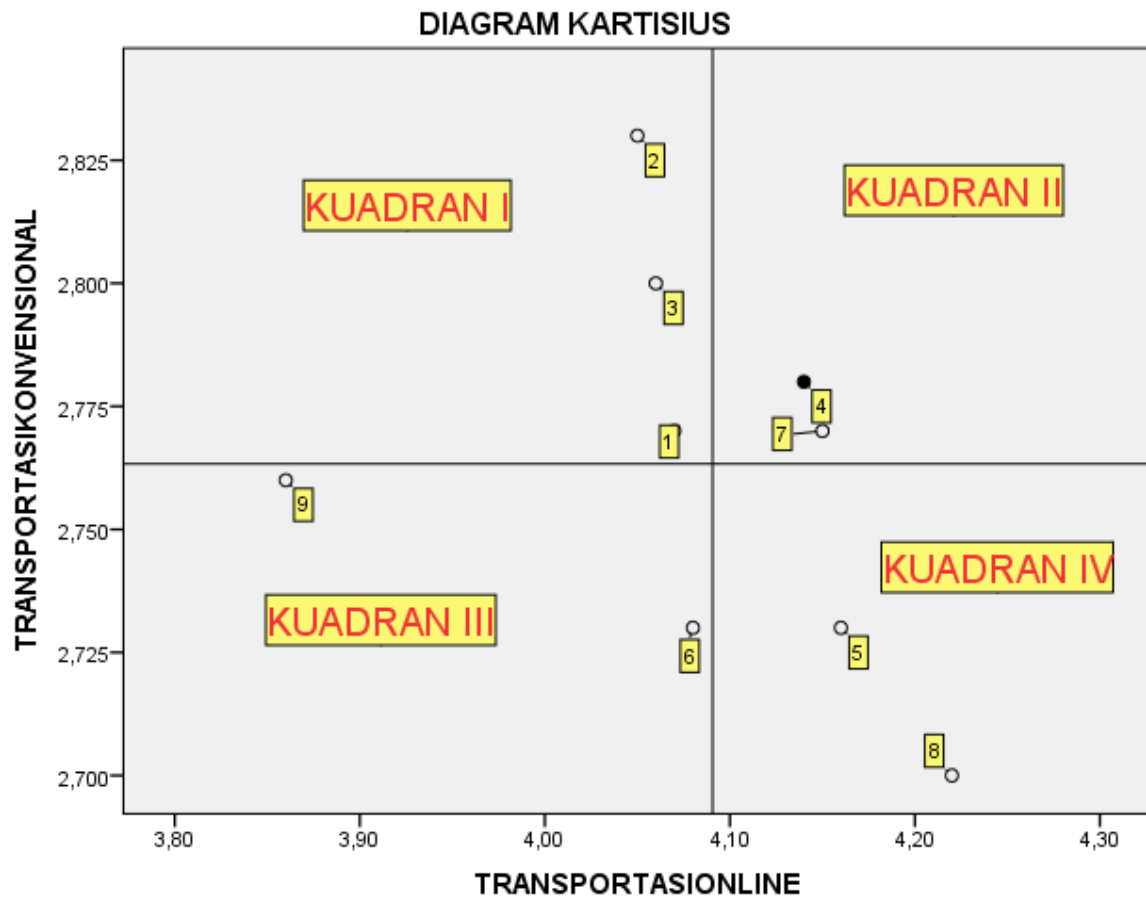
No	Item Pengukuran	Total Tingkat Kepuasan Transportasi Online	Rata-Rata (Mean)	Total Tingkat Kepuasan Transportasi Konvensional	Rata-Rata (Mean)
1	Pengalaman berkendara	857	4,07	1164	2,77
2	Ketepatan Waktu	853	4,05	1188	2,83
3	Kebersihan	855	4,06	1177	2,8
4	Kenyamanan	872	4,14	1166	2,78
5	Keamanan	876	4,16	1148	2,73
6	Keramahan	859	4,08	1146	2,73
7	Kondisi Fisik	874	4,15	1162	2,77
8	Keselamatan	888	4,22	1132	2,7

Lanjutan Tabel 4.16 Tingkat *Performance* Dan Tingkat *Importance*

No	Item Pengukuran	Total Tingkat Kepuasan Transportasi Online	Rata-Rata (Mean)	Total Tingkat Kepuasan Transportasi Konvensional	Rata-Rata (Mean)
9	Kemudahan Akses	812	3,86	1158	2,76
		rerata transportasi online	4,0877	rerata konvensional	2,7633
			4,09		2,76

Sumber : *Data Analisis Excel*

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diuraikan bahwa total tingkat kepuasan masyarakat kota Kupang dalam menggunakan angkutan umum berbasis online sebesar 4,0877 atau menurut responden kepuasan dalam menggunakan angkutan umum berbasis online sudah baik, dan memuaskan. Dalam hal ini, rata – rata kepuasan terbesar terdapat pada aspek kepuasan keselamatan (4,22), diikuti oleh aspek kepuasan keamanan (4,16), aspek kepuasan kondisi fisik (4,15), aspek kepuasan kenyamanan (4,14), aspek kepuasan keramahan (4,08), aspek kepuasan (4,07), aspek kepuasan kebersihan (4,06) dan aspek kepuasan kemudahan akses (3,89). Dan yang berikut tingkat kepuasan kota Kupang dalam menggunakan transportasi umum konvensional pada tabel diatas, mengenai rata – rata kepuasan pengguna, yakni masyarakat kota Kupang terhadap pengguna jasa angkutan umum konvensional dapat dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum konvensional dilihat dari ke sembilan aspek kepuasan tersebut tergolong cukup baik, dan cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari aspek kepuasan pertama, yakni kepuasan angkutan umum konvensional mendapatkan rata – rata kepuasan (2,77), diikuti dengan ketepatan waktu (2,83), kebersihan(2,83), kenyamanan(2,78), kondisi fisik (2,77), kemudahan akses (2,76), keselamatan(2,77), keramahan(2,73) dan keamanan (2,73).



Gambar 4.14 Diagram Kartesius

Sumber : Data SPSS

Tahap selanjutnya adalah melakukan pemetaan antara tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dalam diagram kartesius *importance performance* analisis. Hasil pengukuran tingkat *performance* dan tingkat *importance*. Pada gambar 4.15 dapat dilihat bahwa 9 atribut terbagi dalam empat kuadran, diantaranya:

1. Kuadran I menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini masi belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang, sehingga operator harus bisa memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor tersebut. Atribut yang dimaksud antara lain : ketepatan waktu (2), kebersihan (3), dan Pengalaman berkendara (1).

2. Kuadran II menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran dianggap sesuai oleh penumpang atribut tersebut harus tetap dipertahankan karena dapat menjadikan transportasi menjadi unggul menurut para penumpang. Atribut yang ada pada kuadran II antara lain : kenyamanan (4), dan kondisi fisik (7).
3. Kuadran III menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini bukanlah hal yang terlalu penting bagi penumpang dan kinerjanya tidak terlalu istimewa hal ini dikarenakan pengaruhnya yang dirasakan oleh penumpang sangat kecil. Atribut yang ada pada kuadran III adalah kemudahan akses (9) dan keramahan (6).
4. Kuadran IV menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini bukanlah hal yang penting karena penumpang merasa terlalu berlebihan dalam melakukan pelayanan tersebut. Atribut yang berada pada kuadran IV adalah keamanan (5) dan keselamatan (8).

4.4 Pembahasan

Secara umum, nilai rata-rata kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum berbasis online dan angkutan umum konvensional terjadi perbedaan yang signifikan. Demikian juga, jika melihat perbandingan kesembilan aspek kepuasan antara angkutan umum berbasis online dengan angkutan umum konvensional terdapat perbedaan yang cukup jauh antara kedua jenis angkutan umum tersebut. Hal ini dapat dilihat dari aspek kepuasan pertama pada kedua jenis angkutan ini, yaitu aspek kepuasan, pada angkutan umum berbasis online rata-rata kepuasan mencapai angka 4,07 sedangkan pada angkutan umum konvensional hanya mencapai 2,77. Selanjutnya, jika dilihat dari aspek ketepatan waktu, perbedaan rata-rata kepuasan angkutan umum berbasis online dibandingkan angkutan umum konvensional cukup jauh, yakni 4,05 pada angkutan umum berbasis online, dan 2,83 pada angkutan umum konvensional. Kemudian, pada aspek kebersihan angkutan umum berbasis online dan angkutan umum konvensional masing-masing mendapat rata-rata kepuasan sebesar 4,06, dan 2,8. Jika dilihat pada aspek berikutnya, yakni aspek kenyamanan terdapat perbedaan dalam hal rata-rata kepuasan yang cukup jauh, yakni 4,14 dan 2,78 pada aspek

keamanan 4,16 dan 2,73, aspek keramahan 4,08 dan 2,73 , aspek kondisi fisik 4,15 dan 2,77, aspek keselamatan 4,22 dan 2,70, dan pada aspek kemudahan akses sebesar 3,86 dan 2,76.

Selanjutnya, berdasarkan perbedaan tersebut dapat dijelaskan bahwa masyarakat Kota Kupang merasa lebih puas dalam menggunakan jasa angkutan umum berbasis online dibandingkan angkutan umum konvensional. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data penelitian yang menunjukkan lebih tingginya nilai rata-rata kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum berbasis online daripada angkutan umum konvensional ditinjau dari kesembilan aspek kepuasan tersebut.