

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

SKRIPSI

ANALISIS CITRA BUS UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DENGAN METODE SARANG LABA-LABA



Diajukan Oleh:

NATAL P SIBURIAN
NIP. 01003110089

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat

Guna mencapai Gelar

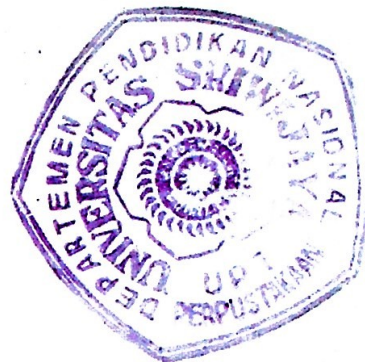
Sarjana Ekonomi

• 2007

3
300.4
Sib
a
2007

15872 / 16234

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**



SKRIPSI

**ANALISIS CITRA BUS UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DENGAN METODE SARANG LABA-LABA**



Diajukan Oleh:

**NATAL P SIBURIAN
NIP. 01003110089**

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat

Guna mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi

2007

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**NAMA : NATAL P SIBURIAN
NIM : 01003110089
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS CITRA BUS UNIVERSITAS
SRIWIJAYA DENGAN METODE SARANG
LABA-LABA**


PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal

Ketua

**: 
_____**
DRS. Umar Hamdan AJ, MBA

Tanggal

Anggota

: _____
DRS. Dian Eka, MM

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : NATAL P SIBURIAN
NIM : 01003110089
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS CITRA BUS UNIVERSITAS
SRIWIJAYA DENGAN METODE SARANG
LABA-LABA**

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 10 mei 2007 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

PanitiaUjian komprehensif

Inderalaya, 10 mei 2007

Ketua,

Anggota,

Anggota,



Drs. H. Umar H. Aj, MBA
NIP. 131 471 610

Drs. Dian Eka, MM
NIP. 131 885 906

Drs. H. Samad W Bakar, SU
NIP. 130 871 121

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Juliansyah M. Diah, MM
NIP. 131 474 902

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“ Dengarkanlah nasihat dan terimalah didikan, supaya engkau menjadi bijak di masa depan “

(Amsal 19 : 20)

Kupersembahkan kepada :

- Ayah (alm) dan ibunda tercinta**
- Saudara-saudaraku**
- Keponakan-keponakan tersayang**
- Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izinNya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Analisis Citra Bus Universitas Sriwijaya dengan Metode Sarang Laba-laba**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Gambaran Umum Bus Universitas Sriwijaya, Bab IV Analisis dan Pembahasan, Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data Utama yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui teknik komunikasi lewat kuesioner.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja SATGAS bus Universitas Sriwijaya dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan/penumpang yang nantinya dapat menghasilkan citra yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Penulis

Natal P Siburian

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Citra Bus Universitas Sriwijaya dengan Metode Sarang Laba-laba.” Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan dukungan baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Ir. H. Zainal Ridho Djafar, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Dr. Syamsurijal, AK, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Drs. Yuliansyah M. Diah, MM, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Drs. Umar Hamdan Aj, MBA, Pembimbing Ketua Skripsi.
5. Drs. Dian Eka, MM, Pembimbing Anggota Skripsi.
6. Drs. Alimin Kesumaratu, Pembimbing Akademik
7. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Pimpinan dan staf karyawan SATGAS bus Universitas Sriwijaya.
9. Kedua orang tuaku yang tercinta dan saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan moril dan pendanaan.
10. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

11. Teman-teman sejawat seangkatan di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

12. Semua pihak yang banyak membantu penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan

Akhirnya, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baiknya dan berkah kepada kita semua, Amin.

Penulis

Natal P Siburian

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| ABSTRAKSI..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Metode Penelitian..... | 7 |
| 1.5.1. Rancangan Penelitian..... | 7 |
| 1.5.2. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 7 |
| 1.5.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 7 |
| 1.5.4. Variabel Penelitian..... | 8 |
| 1.5.5. Data dan Metode Data..... | 11 |
| 1.5.6. Instrumen Penelitian..... | 12 |
| 1.5.7. Metode Analisis Data..... | 12 |
| 1.6. Sistematika Pembahasan..... | 14 |



BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

| | | |
|------|---|----|
| 2.1. | Pengertian Pemasaran..... | 16 |
| 2.2. | Ruang Lingkup Jasa | 20 |
| 2.3. | Konsep Kualitas Layanan..... | 29 |
| 2.4. | Konsep Citra Merek atau Perusahaan..... | 31 |

BAB III. GAMBARAN UMUM BUS UNIVERSITAS SRIWIJAYA

| | | |
|-----|--------------------------|----|
| 3.1 | Sejarah Singkat..... | 36 |
| 3.2 | Struktur Organisasi..... | 37 |
| 3.3 | Personalia..... | 41 |

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | | |
|------|--|----|
| 4.1. | Karakteristik Responden..... | 42 |
| 4.2. | Analisis Citra Bus Universitas Sriwijaya | 50 |

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan..... | 67 |
| 5.2 | Saran..... | 68 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 1.1. | Ikhtiar bus Universitas Sriwijaya..... | 3 |
| Tabel 3.1. | Perkembangan jumlah armada bus UNSRI..... | 7 |
| Tabel 4.1. | Jenis Kelamin Responden (Pelanggan)..... | 43 |
| Tabel 4.2. | Usia Responden (Pelanggan)..... | 44 |
| Tabel 4.3. | Pendidikan Formal Responden (Pelanggan)..... | 45 |
| Tabel 4.4. | Pekerjaan Responden (Pelanggan)..... | 46 |
| Tabel 4.5. | Penghasilan per bulan Responden (Pelanggan)..... | 46 |
| Tabel 4.6. | Jenis Kelamin Responden (SATGAS bus UNSRI)..... | 47 |
| Tabel 4.7. | Usia Responden (SATGAS bus UNSRI)..... | 48 |
| Tabel 4.8. | Pendidikan Formal Responden (SATGAS bus UNSRI)..... | 49 |
| Tabel 4.9. | Penghasilan per bulan Responden (SATGAS bus UNSRI)..... | 50 |
| Tabel 4.10. | Penilaian Pelanggan terhadap kenyamanan bus..... | 51 |
| Tabel 4.11. | Penilaian SATGAS/karyawan terhadap kenyamanan bus..... | 52 |
| Tabel 4.12. | Penilaian Pelanggan terhadap kebersihan bus..... | 53 |
| Tabel 4.13. | Penilaian SATGAS/karyawan terhadap kebersihan bus..... | 54 |
| Tabel 4.14. | Penilaian Pelanggan terhadap penampilan luar bus..... | 55 |
| Tabel 4.15. | Penilaian SATGAS/karyawan terhadap penampilan luar bus... | 55 |
| Tabel 4.16. | Penilaian Pelanggan terhadap daya tanggap karyawan bus | 56 |
| Tabel 4.17. | Penilaian SATGAS/karyawan terhadap daya tanggap karyawan bus..... | 57 |
| Tabel 4.18. | Penilaian Pelanggan terhadap keramahan karyawan bus..... | 58 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.19. Penilaian SATGAS/karyawan terhadap keramahan karyawan bus | 59 |
| Tabel 4.20. Penilaian Pelanggan terhadap penampilan karyawan bus..... | 59 |
| Tabel 4.21. Penilaian SATGAS/karyawan terhadap penampilan karyawan bus..... | 60 |
| Tabel 4.22. Penilaian Pelanggan terhadap kehandalan sopir saat mengemudi..... | 61 |
| Tabel 4.23. Penilaian SATGAS/karyawan terhadap kehandalan sopir saat mengemudi..... | 62 |
| Tabel 4.24. Penilaian Pelanggan terhadap beban ongkos bus..... | 63 |
| Tabel 4.25. Penilaian SATGAS/karyawan terhadap beban ongkos bus..... | 63 |
| Tabel 4.26. Rata-rata skor faktor dari sudut pandang pelanggan..... | 64 |
| Tabel 4.27. Rata-rata skor faktor dari sudut pandang SATGAS/karyawan.. | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1. | Karakteristik jasa..... | 25 |
| Gambar 3.1. | Struktur organisasi SATGAS bus UNSRI..... | 40 |
| Gambar 4.1. | Citra bus UNSRI menurut Pelanggan dan SATGAS bus UNSRI..... | 66 |

Analisis Citra bus Universitas Sriwijaya dengan Metode Sarang Laba-laba

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana citra bus Universitas Sriwijaya dalam benak pelanggannya dan bagaimana citra yang diharapkan oleh SATGAS bus Universitas Sriwijaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun citra bus Universitas Sriwijaya tergolong baik, namun hasil citra tersebut masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh SATGAS bus Universitas Sriwijaya.

Untuk meningkatkan citra baik bus Universitas Sriwijaya, penulis menyarankan agar SATGAS bus Universitas Sriwijaya, memberikan insentif tertentu kepada karyawan khususnya sopir dan kondektur supaya mereka lebih bersemangat dan terdorong untuk memberikan pelayanan yang terbaik, melakukan pelatihan terutama yang erat kaitannya dengan pelayanan pelanggan/konsumen dan perlu melakukan penambahan atau peremajaan armada bus baru.

Kata kunci: Citra dan Metode Sarang Laba-laba

Analysis bus Image University of Sriwijaya with Cobweb Method

ABSTRACT

This research aim to to know how University bus image of Sriwijaya its customer marrow and how image expected by SATGAS bus of Unsri.

Result of this research indicate that although bus image of unsri pertained goodness, but result of the image still not yet is matching with the one which expected by SATGAS bus of Unsri.

To increase good image of University bus of Sriwijaya, writer suggest that SATGAS University bus of Sriwijaya, giving certain incentive to employees specially conductor and driver so that they more motivated and impel to give service of cutomer and require to conduct addition or rejuvenation of new bus.

Key Words: Image and Cobweb Method

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Sebagai perguruan tinggi negeri yang dibanggakan masyarakat Sumatera Selatan dalam menciptakan sarjana yang berkualitas dan mampu bersaing, maka untuk memenuhi tuntutan perkembangan, Universitas Sriwijaya kemudian menambah kampus, di luar kampus Bukit Besar yang sudah ada, dengan luas 712 hektar di Inderalaya Ogan Ilir yang terletak 38 kilometer ke arah selatan Palembang. Kemudian Kampus Inderalaya menjadi pusat kegiatan pendidikan untuk jenjang S₁ (Sarjana). Pemanfaatan sepenuhnya fasilitas Kampus Inderalaya dilaksanakan dengan Keputusan Rektor pada bulan Januari tahun 1995 dimana ditetapkan sejak tanggal 1 Februari 1995 semua kegiatan administrasi dan sebagian besar kegiatan akademik diselenggarakan di Kampus Inderalaya.

Adanya kondisi yang demikian menyebabkan pihak kampus membuat suatu kebijakan yang memperbolehkan angkutan umum boleh masuk kampus. Sarana angkutan ke Kampus Inderalaya dilayani oleh dua jenis angkutan, yaitu bus sedang dan bus kecil. Bus kecil melayani rute perjalanan dari Inderalaya ke kampus Universitas Sriwijaya. Sedangkan bus sedang yang terdiri atas bus mahasiswa melayani rute dari pusat kota Palembang ke Kampus Inderalaya dan bus Universitas Sriwijaya yang merupakan milik Universitas Sriwijaya sendiri melayani rute dari Kampus Bukit Besar ke Kampus Inderalaya.

Fungsi transportasi adalah untuk mengangkut penumpang dan barang dari satu ke tempat lain. Kebutuhan akan angkutan penumpang tergantung fungsi bagi

kegunaan seseorang (*personal place utility*). Seorang dapat melakukan perjalanan untuk kebutuhan pribadi atau untuk keperluan usaha.

Dalam transportasi terlihat ada dua unsur terpenting yaitu:

- Pemindahan/pergerakan (*movement*)
- Secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Penyediaan jasa-jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara keseluruhan.

Tiap model transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berlainan, yang akan mempengaruhi jasa-jasa angkutan yang akan ditawarkan oleh pengangkutan. Dari segi penawaran jasa-jasa angkutan dapat kita bedakan dari segi:

1. Peralatan yang digunakan
2. Kapasitas yang tersedia
3. Kondisi teknis alat angkut yang dipakai
4. Produksi jasa yang dapat diserahkan oleh perusahaan/organisasi angkutan
5. Sistem pembiayaan dalam pengoperasian alat pengangkutan.

Dari segi penyedia jasa harus memperhatikan benar-benar agar pengguna jasa angkutan merasa puas yang berhubungan dengan keamanan, ketepatan, kenyamanan, kepuasan, kecepatan dan keteraturan.

Bus Universitas Sriwijaya merupakan suatu sarana atau fasilitas transportasi yang disediakan oleh Universitas Sriwijaya guna melayani

mahasiswa, dosen dan karyawan Universitas Sriwijaya yang memerlukan jasa angkutan ke kampus Universitas Sriwijaya di Inderalaya.

Walaupun bus Universitas Sriwijaya mempunyai hak monopoli terhadap rute kampus Universitas Sriwijaya Bukit Besar-Inderalaya, namun perlu diketahui bahwa setiap konsumen selalu ingin merasa puas dengan segala sesuatu yang dipakai atau digunakannya, maka bus Universitas Sriwijaya sebisa mungkin memberikan pelayanan yang optimal guna memuaskan pelanggannya dengan segala kemampuan yang ada yang pada akhirnya akan menciptakan suatu citra tertentu dalam benak pelanggan.

Berikut ini tabel yang menunjukkan beberapa hal yang berhubungan dengan bus Universitas Sriwijaya.

Tabel 1.1

Ikhtiar bus Universitas Sriwijaya

| Keterangan | Ukuran bus | | Jumlah |
|---------------------|------------|--------|--------|
| | Besar | Sedang | |
| Armada bus | 1 | 37 | 38 |
| Penumpang/bus | 33 | 27 | 1032 |
| Kejadian/kecelakaan | – | 13 | 13 |

Sumber : SATGAS bus UNSRI

Pada saat ini, konsep kualitas layanan telah menjadi salah satu faktor yang sangat dominant dalam mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, karena tinggi rendahnya permintaan akan suatu jasa tergantung pada pelayanan yang diberikan kepada

pengguna jasa. Dengan demikian bagaimana pelayanan yang diberikan organisasi atau perusahaan ini kepada pengguna jasa akan menciptakan suatu citra perusahaan yang bersangkutan dalam benak pengguna jasa.

Kebutuhan dan keinginan pelanggan yang terealisasikan dalam harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan.

Kurang baiknya kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen bukan hanya melahirkan kekecewaan bagi pelanggan atau konsumennya sehingga otomatis akan melahirkan citra yang buruk perusahaan atau organisasi yang bersangkutan dalam benak konsumen atau pelanggannya. Tetapi lebih jauh lagi kondisi demikian perusahaan tersebut akan ditinggalkan pelanggan atau konsumennya. Begitupula halnya dengan perusahaan atau organisasi dibidang transportasi atau pengangkutan. Apabila kualitas layanan yang diberikan kurang baik maka akan melahirkan kekecewaan bagi penumpangnya.

Citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Baik-buruknya pelayanan jasa pengangkutan oleh sebuah bus akan menciptakan suatu citra tertentu dalam benak pelanggannya. Adapun faktor citra ini dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan sebuah bus.

Dengan demikian, sebuah perusahaan pengangkutan harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik guna menciptakan kepuasan yang maksimum kepada para pelanggannya sehingga perusahaan tersebut mampu bersaing dengan yang lainnya. Jika pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan sebuah bus, hal ini akan menciptakan suatu citra yang buruk di mata pelanggan. Sebagai akibatnya pelanggan bus yang bersangkutan akan mencoba mencari bus yang

dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Kondisi seperti ini sudah tentu akan sangat merugikan perusahaan yang bersangkutan secara umum. Demikian juga sebaliknya jika pelanggan menganggap pelayanan sebuah bank memuaskan, maka citra bus tersebut di mata pelanggannya akan baik, hal ini tentu berdampak bukan hanya loyalitas pelanggan terpelihara, juga kemungkinan bertambahnya pelanggan baru karena citra yang baik tersebut.

Mengingat pentingnya citra merek atau perusahaan maka dilakukan pengukuran..Pengukuran citra ini berusaha memvisualisasi persepsi konsumen. Berdasarkan bentuk gambar yang dihasilkan dan metode yang dilakukan, sejauh ini ada tiga pendekatan yang dipakai dalam mengukur citra, yaitu diagram ular (*snake diagram*), teknik KS, dan jarring laba-laba.

Berdasarkan uraian singkat diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian, dengan judul **“ANALISIS CITRA BUS UNIVERSITAS SRIWIJAYA DENGAN METODE SARANG LABA-LABA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari keterangan dan uraian diatas, maka perumusan masalah yang akan menjadi fokus bagi penulis dalam penelitian ini adalah **”Bagaimana citra bus Universitas Sriwijaya dalam benak pelanggannya?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini yang diharapkan adalah :

1. Untuk mengetahui citra bus Universitas Sriwijaya di benak pelanggannya.
2. Mendapatkan gambaran yang jelas mengenai perbandingan antara citra ideal yang diinginkan karyawan bus Universitas Sriwijaya dengan citra yang dialami pelanggannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola maupun karyawan bus Universitas Sriwijaya mengenai citra bus terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian perusahaan dapat mengetahui sejauh mana perusahaan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya yang nantinya akan mempengaruhi citra bus Universitas Sriwijaya dalam benak pelanggannya. Selanjutnya pihak perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan.

2. Bagi penulis, merupakan latihan penerapan teori-teori dan pengetahuan yang telah diterima dan dipelajari selama ini terutama dalam mata kuliah manajemen pemasaran.
3. Menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan untuk membaca hasil penelitian ini.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang dilakukan adalah bersifat deskriptif, dimana penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik suatu keadaan yang ada yaitu bagaimana citra bus Universitas Sriwijaya di mata penumpang. Riset deskriptif mengasumsikan bahwa peneliti memiliki pemahaman awal mengenai situasi masalah yang dihadapi.

1.5.2. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap objek penelitian di dalam lingkungan kampus Universitas Sriwijaya di Inderalaya. Penelitian dilakukan selama bulan Februari sampai dengan April 2007.

1.5.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian yang akan dilakukan adalah keseluruhan pelanggan, manajemen dan karyawan bus universitas sriwijaya yang kemudian diperkecil menjadi beberapa orang sampel penelitian yaitu 100 orang dari pihak

pelanggan/penumpang dan 5 orang dari pihak SATGAS/pengelola bus Universitas Sriwijaya sebagai perbandingan untuk keperluan gambar.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel didasarkan pada penilaian subjektif peneliti bahwa sampel tersebut dapat mewakili populasi dalam penelitian ini. Dan metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah judgement sampling.

1.5.4. Variabel Penelitian

1.5.4.1 Batasan Operasional Penelitian

Analisis citra bus Universitas Sriwijaya dapat diketahui dengan membandingkan citra yang diterima konsumen dengan yang diharapkan pengelola bus Universitas Sriwijaya. Dalam hal ini untuk keperluan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kerangka konseptual sebagai berikut. Variabel kenyamanan bus, kebersihan, penampilan luar bus, daya tanggap karyawan terhadap kondisi penumpang, keramahan supir, penampilan karyawan, kehandalan supir dalam mengemudi dan beban ongkos bus adalah variabel independent yang mempengaruhi citra bus Universitas Sriwijaya dalam benak pelanggan.

1.5.4.2 Pengukuran Variabel

Agar memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan dalam setiap butir pertanyaan maka jawaban dari responden dibuat dengan menggunakan *semantic differential* berskala 7.

Untuk menentukan apakah arti skor dari hasil perhitungan analisis citra, maka dibuat interpretasi untuk membuat angka skor hasil analisis menjadi mempunyai arti.

Maka untuk menginterpretasikan skor hasil analisis tersebut, dapat menggunakan skala interval yang rumusnya adalah:

$$\text{Skala Interval} = \frac{\{a(m-n)\}}{b}$$

Di mana

a = Jumlah merek/organisasi

m = Skor tertinggi yang mungkin terjadi

n = Skor terendah yang mungkin terjadi

b = Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

Dalam perhitungan skala interval penulis menggunakan lima skala (dalam rumus $b = 5$) : SANGAT BURUK, BURUK, BIASA, BAIK dan SANGAT BAIK. Kemudian rentang skala linier dengan rumus adalah. Skor terendah yang mungkin adalah untuk masing-masing atribut/faktor adalah 100 ($n = 100$), hal ini berarti jika semua responden (Pelanggan/penumpang) memilih angka 1 untuk satu pertanyaan, dan skor tertinggi adalah 700 ($m = 700$), ini berarti semua responden memilih angka 7 pada pilihan jawaban pertanyaan. Karena merek yang diteliti hanya satu maka $a = 1$.

Dengan demikian, maka dengan angka tersebut kemudian disusun standar baku di bawah ini. Skor yang mungkin terjadi adalah 100 ($n = 100$). ini terjadi jika semua responden memilih pada angka pilihan 1. skor tertinggi yang mungkin terjadi adalah 700 ($m = 700$) yang terjadi jika semua responden memilih pada angka pilihan 7.

$$\text{Skala Interval} = \frac{\{a(m - n)\}}{b}$$

$$\text{Skala Interval} = \frac{\{1(700 - 100)\}}{5}$$

$$\text{Skala Interval} = 120$$

Dengan rentang 120, maka dibuat skala penilaian. Dengan menggunakan skala inilah dilakukan interpretasi terhadap skor masing-masing atribut yang mempengaruhi citra yang diteliti.

100 – 220 → Sangat buruk

221 – 340 → Buruk

341 – 460 → Biasa

461 – 580 → Baik

581 – 700 → Sangat baik

1.5.5. Data dan Metode Pengumpulan Data

a. Data

Dalam penyusunan skripsi ini, data yang digunakan penulis dalam terbagi menjadi dua kelompok yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah langsung dari objek penelitian sehingga sesuai dengan tujuan dan masalah yang dihadapi penelitian.

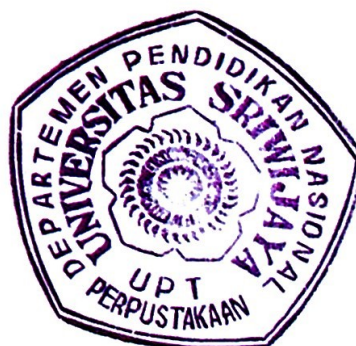
2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh adalah data yang sudah dikumpulkan atau diolah oleh orang lain atau lembaga tertentu. Data sekunder ini menjadi dasar pengambilan data primer serta bagi penelitian pada umumnya sekaligus sebagai pendukung penilaian variabel penelitian. Adapun sumber sekunder berasal dari literatur, buku, lembaga-lembaga yang terkait dan sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. Metode pengumpulan data

1. Metode Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terencana dan sistematis, dimana penulis langsung mengamati perusahaan dan responden yang menjadi objek penelitian. Untuk memperoleh gambaran secara langsung dari kondisi yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian.



2. Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data melalui Tanya jawab secara langsung antara penulis dengan pihak yang berkompeten untuk mendapatkan data, dalam hal ini manajemen atau pengelola operasional bus Universitas Sriwijaya beserta karyawan yang terkait.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu alat pengumpulan informasi dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis dan dijawab secara tertulis pula oleh responden. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan dan terstruktur. Artinya, jawaban responden terbatas pada alternatif-alternatif yang telah disediakan.

4. Studi Pustaka

Adalah suatu pengumpulan data yang didapat melalui beberapa literatur di perpustakaan.

1.5.6 Instrumen penelitian

Adapun instrument yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data adalah berbentuk kuesioner.

1.5.7. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data yang sudah dikumpulkan, penulis menggunakan metode sarang laba-laba. Pendekatan ini termasuk analisis multiatribut. Maka untuk menggambarkan citra, diperlukan 8 atribut untuk keperluan gambar.

Karena adanya jumlah atribut yang melebihi dari yang sudah ditentukan, maka dilakukan pengurangan untuk menyesuaikan dengan metode yang dipakai.

Pengurangan dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama meminta responden untuk memilih 8 atribut yang paling relevan dari atribut yang tersedia. Agar atribut yang dipilih seragam, maka pengambilan data perlu dilakukan dengan menggunakan metode fokus grup.

Cara kedua adalah dengan menggunakan metode statistika yang dipakai untuk mereduksi sejumlah variabel menjadi beberapa faktor yang lebih kecil dari yang semula.

Setelah itu, atribut yang dijadikan sebagai variabel penelitian dibentuk menjadi daftar pertanyaan berbentuk *semantic differential* berskala 7.

1.6 Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi ke dalam 5 bab yang saling terkait dimana masing-masing bab memiliki pembahasan tertentu yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

BAB ini menjelaskan teori-teori yang relevan dan digunakan dalam penelitian. Pada bab ini peneliti merangkai teori-teori yang digunakan menjadi satu pola pikir yang terkait dengan masalah penelitian.

BAB III : GAMBARAN UMUM BUS UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Bab ini menyangkut segala hal menyangkut objek penelitian. Termasuk didalamnya adalah sejarah singkat organisasi, struktur organisasi dan personalia.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari pembahasan penulis, yaitu menguraikan bagaimana atribut-atribut organisasi dari sudut pandang pelanggan dan karyawan bus Universitas Sriwijaya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penyusunan skripsi ini, dimana penulis mengemukakan beberapa kesimpulan yang ditarik dari hasil analisa pada bab-bab terdahulu. Selanjutnya sesuai dengan kemampuan ilmiah yang dimiliki, penulis akan mengemukakan saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian, Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian, suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas* : PT Indeks Kelompok GRAMEDIA
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Penerbit PT Prenhallindo .
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium*. Jakarta: Penerbit PT Prenhallindo
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Salim, H.A. Abbas. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit PT RAJA GRAFINDO PERSADA
- Swastha, Basu dan Sukotjo W, Ibnu. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Penerbit LIBERTY.
- Supranto. 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 1998. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit CV ALFABETA.