

## BAB IV PEMBAHASAN

### 4.1 Karakteristik Sosial Demografi dan Ekonomi Masyarakat Kecamatan Sumur Bandung

Berdasarkan kajian literatur, maka pada penelitian ini ditetapkan 4 aspek yang termasuk kedalam karakteristik sosial ekonomi masyarakat diantaranya usia, jenis kelamin, Pekerjaan Utama hingga Pendapatan Pribadi.

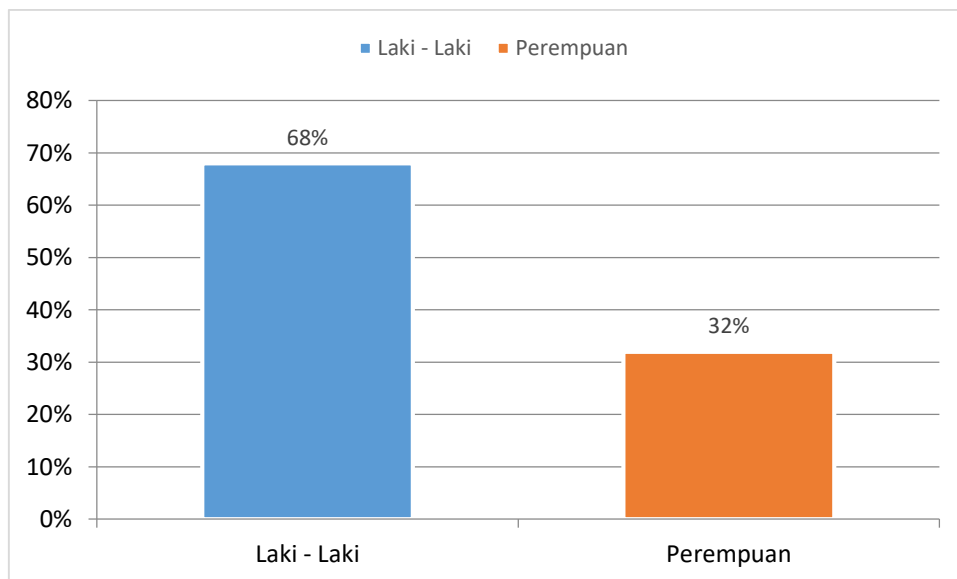
#### 4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Informasi mengenai Jenis Kelamin Responden merupakan salah satu informasi dasar mengenai karakteristik Responden yang terdapat di Kecamatan Sumur Bandung. Berdasarkan Jenis Kelamin di Kecamatan Sumur Bandung dapat dilihat pada tabel 4.1 dan gambar 4.1 dibawah ini.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden di Kecamatan Sumur Bandung berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Frekuensi
1	Laki – Laki	68	68%
2	Perempuan	32	32%

*Sumber : Hasil Analisis 2019*



**Gambar 4.1 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kecamatan Sumur Bandung**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki – laki, yang masing – masing memiliki jumlah 68 responden untuk jenis kelamin laki – laki dan 32 responden untuk jenis kelamin perempuan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden laki – laki merupakan jumlah responden terbanyak dengan persentase 68% dibandingkan dengan jumlah responden perempuan yang hanya berjumlah 32%.

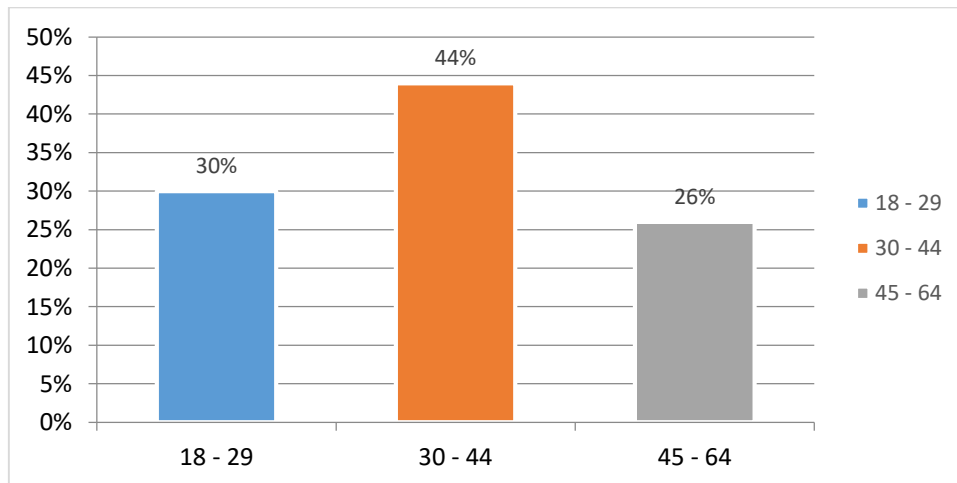
**4.1.2 Kelompok Umur Responden**

Informasi mengenai Kelompok Responden merupakan salah satu informasi dasar mengenai karakteristik Responden yang terdapat di Kecamatan Sumur Bandung. Berdasarkan Kelompok Umur di Kecamatan Sumur Bandung dapat dilihat pada tabel 4.2 dan gambar 4.2 dibawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden di Kecamatan Sumur Bandung berdasarkan Kelompok Umur**

No	Umur	Jumlah	Frekuensi
1	18 – 29	30	30%
2	30 – 44	44	44%
3	45 – 64	26	26%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Hasil Analisis 2019*



**Gambar 4.2 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia Di  
Kecamatan Sumur Bandung**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, karakteristik responden berdasarkan Kelompok Umur terbagi atas umur antara 18 – 29 tahun, 30 – 44 tahun, dan 45 – 64 tahun. Kelompok umur responden antara 18 – 29 tahun berjumlah 30 orang, kelompok umur responden antara 30 – 44 tahun berjumlah 44 orang dan kelompok umur 45 – 64 tahun berjumlah 26 orang. Berdasarkan hasil analisis diatas, menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak terdapat pada kelompok umur 30 – 44 tahun dengan persentase 44%, sedangkan jumlah responden rendah terdapat pada kelompok umur 45 – 64 tahun dengan persentase 26%.

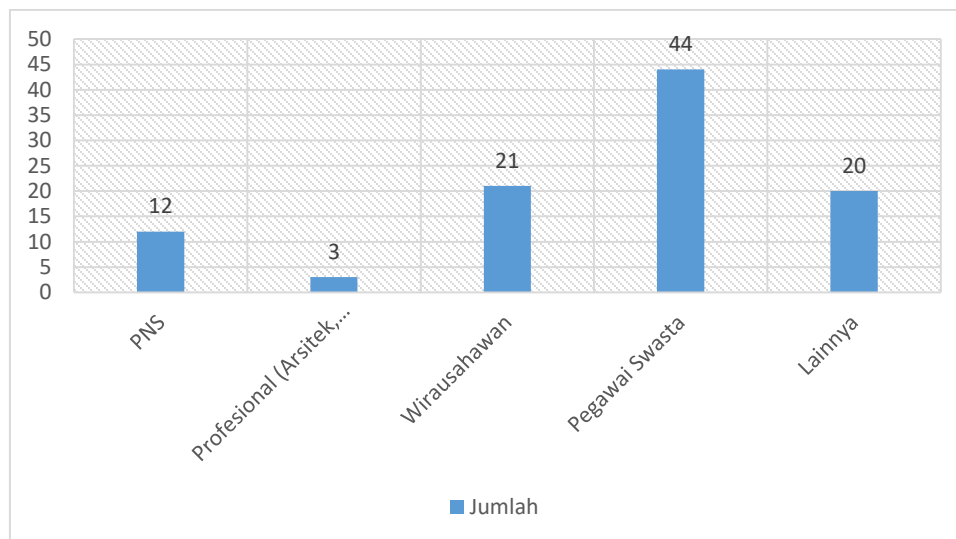
**4.1.3 Jenis Pekerjaan Utama Responden**

Informasi mengenai jenis pekerjaan utama merupakan salah satu informasi dasar mengenai karakteristik Responden yang terdapat di Kecamatan Sumur Bandung. Berdasarkan jenis pekerjaan utama di Kecamatan Sumur Bandung dapat dilihat pada tabel 4.3 dan gambar 4.3 dibawah ini.

**Tabel 4.3  
Karakteristik Responden di Kecamatan Sumur Bandung berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama**

No	Jenis Pekerjaan Utama	Jumlah	Frekuensi
1	PNS	12	12%
2	Profesional (Arsitek, Dokter, Konsultan, Wartawan, dll)	3	3%
3	Wirausahawan	21	21%
4	Pegawai Swasta	44	44%
5	Lainnya	20	20%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Hasil Analisis 2019*



**Gambar**

### **4.3 Grafik Jumlah Responden Berdasar Jenis Pekerjaan Di Kecamatan Sumur Bandung**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menjelaskan bahwa, karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan utama terbagi atas PNS, Profesional (Arsitek, Dokter, Konsultan, Wartawan, Dll), Wirausahawan, Pegawai Swasta dan lainnya. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan bahwa, jumlah responden dengan pekerjaan utama sebagai PNS memiliki jumlah 12 orang, responden dengan pekerjaan utama sebagai professional (Arsitek, Dokter, Konsultan, Wartawan, dll) memiliki jumlah 3 orang, responden dengan pekerjaan utama sebagai wirausahawan dengan jumlah 21 orang, responden dengan pekerjaan utama sebagai pegawai Swasta 44 orang, dan responden dengan pekerjaan utama lainnya dengan jumlah 20 orang. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa, responden dengan jenis pekerjaan utama sebagai pegawai swasta (Selain Dosen) merupakan responden terbanyak dengan persentase 44% sedangkan responden dengan jenis pekerjaan Profesional (Arsitek, Dokter, Konsultan, Wartawan, Dll) merupakan responden dengan jumlah paling sedikit dengan persentase 3%.

#### **4.1.4 Pendapatan Pribadi Responden**

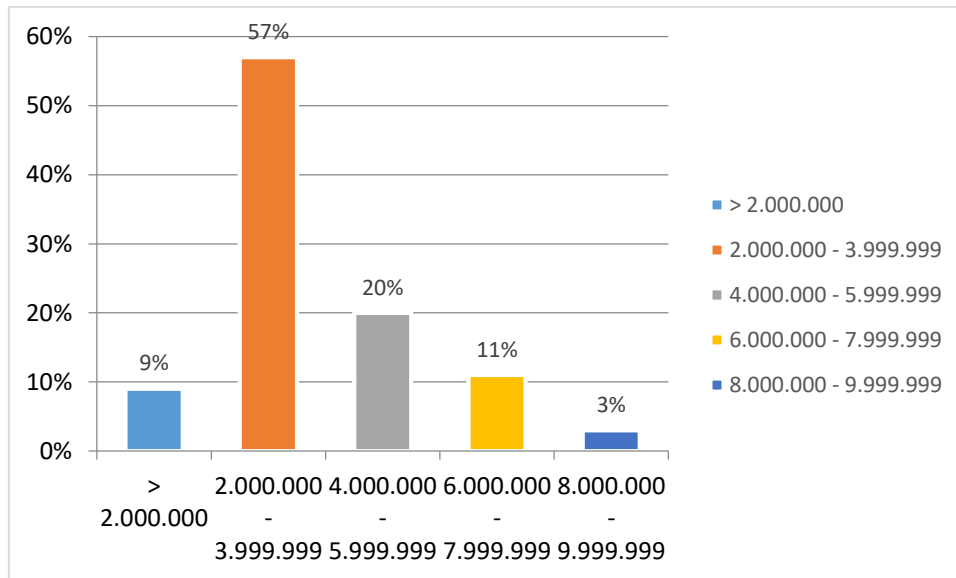
Informasi mengenai Pendapatan Pribadi merupakan salah satu informasi dasar mengenai karakteristik Responden yang terdapat di Kecamatan Sumur Bandung.

Berdasarkan Pendapatan Pribadi di Kecamatan Sumur Bandung dapat dilihat pada tabel 4.4 dan gambar 4.4 dibawah ini.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden di Kecamatan Sumur Bandung berdasarkan**  
**Pendapatan Pribasi**

No	Pendapatan Utama	Jumlah	Frekuensi
1	> 2.000.000	9	9%
2	2.000.000 - 3.999.999	57	57%
3	4.000.000 - 5.999.999	20	20%
4	6.000.000 - 7.999.999	11	11%
5	8.000.000 - 9.999.999	3	3%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Hasil Analisis 2019*



**Gambar 4.4 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Pribadi Di**  
**Kecamatan Sumur Bandung**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menjelaskan bahwa, karakteristik responden berdasarkan pendapatan pribadi responden terbagi atas pendapatan dengan jumlah <Rp.2.000.000, Rp 2.000.000 – Rp 3.999.999 , Rp 4.000.000 – Rp 5.999.999 , Rp.6.000.000 – Rp 7.999.999 dan Rp 8.000.000 – Rp 9.999.999 . Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan bahwa, jumlah responden dengan pendapatan pribadi sebesar > Rp 2.000.000 memiliki jumlah 9 orang, responden dengan pendapatan

pribadi sebesar Rp 2.000.000 – Rp 3.999.999 memiliki jumlah 57 orang, responden dengan pendapatan pribadi sebesar Rp 4.000.000 – Rp 5.999.999 memiliki jumlah 20 orang, responden dengan pendapatan pribadi sebesar Rp 6.000.000 – Rp 7.999.999 memiliki jumlah 11 orang, dan responden dengan pendapatan pribadi sebesar Rp 8.000.000 – Rp 9.999.999 memiliki jumlah 3 orang. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan bahwa, jumlah responden dengan pendapatan pribadi sebesar Rp 2.000.000 – Rp 3.999.999 merupakan responden terbanyak dengan persentase 57%, sedangkan pendapatan pribadi sebesar Rp 8.000.000 – Rp 9.999.999 merupakan responden dengan jumlah paling sedikit dengan persentase 3%.

#### **4.2 Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Karakteristik Sosio Demografi dan Ekonomi**

Berdasarkan kajian literatur maka pada penelitian ini ditetapkan 2 aspek yang termasuk kedalam karakteristik sosial ekonomi diantaranya jenis kelamin, kelompok umur, pekerjaan utama dan pendapatan pribadi responden kemudian aspek kepuasan dalam Pelayanan angkutan kota meliputi kemudahan, kenyamanan, merasa senang dalam Pelayanan angkutan kota, merasa sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota hingga merasa pengalaman menyenangkan dalam Pelayanan angkutan kota.

##### **1.2.1 Tingkat Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik pertama yaitu jenis kelamin responden dengan kepuasan penggunaan angkutan kota yang didalamnya terdiri atas kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, merasa senang dalam Pelayanan angkutan kota, perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota hingga perasaan pengalaman menyenangkan dalam Pelayanan angkutan kota. Atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

##### **1) Penilaian Kemudahan tentang Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Jenis Kelamin**

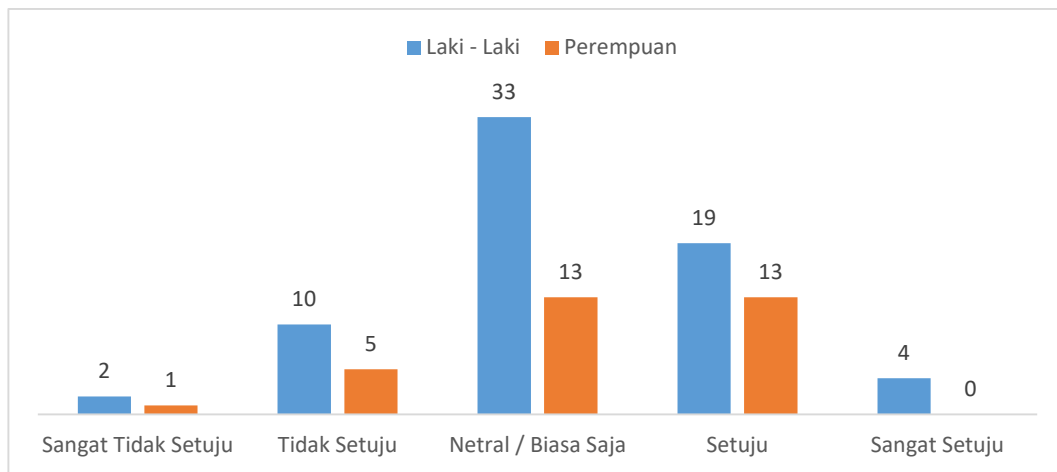
Keterkaitan yang pertama yaitu membahas mengenai Jenis kelamin responden dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kemudahan responden dalam Pelayanan

angkutan kota masih merasa netral / biasa saja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini.

**Tabel 4.5**  
**Penilaian Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Kemudahan Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	Laki - Laki	2	10	33	19	4
2	Perempuan	1	5	13	13	0
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>32</b>	<b>4</b>

*Sumber : Hasil Analisis 2019*



**Gambar 4.5 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dengan Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa, 3 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 15 responden menyatakan tidak setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 46 responden menyatakan biasa saja/netral dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 32 responden menyatakan setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota dan 4 responden menyatakan sangat setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa Responden di Kecamatan

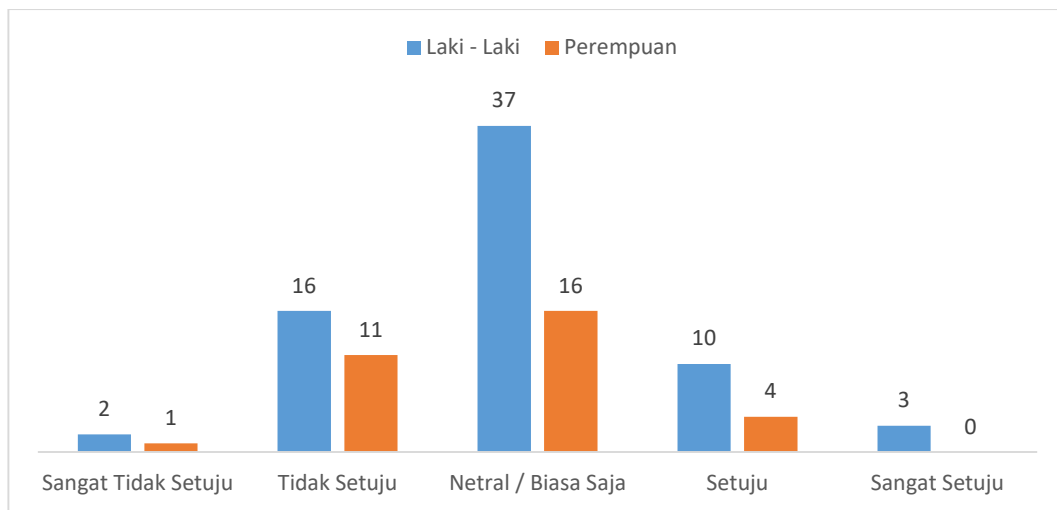
Sumur Bandung masih merasakan biasa saja/ netral dalam kemudahan Pelayanan angkutan kota.

2) **Jenis kelamin Responden dengan kenyamanan Pelayanan angkutan kota**  
 Keterkaitan ini membahas mengenai Jenis kelamin responden dengan Kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kenyamanan responden dalam Pelayanan angkutan kota masih merasa netral / biasa saja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini.

**Tabel 4.6**  
**Penilaian Kenyamanan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Kenyamanan Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	Laki - Laki	2	16	37	10	3
2	Perempuan	1	11	16	4	0
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>27</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

Sumber : Hasil Analisis 2019



**Gambar 4.6 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis kelamin Dengan Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota**

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menjelaskan bahwa, 3 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 27



responden menyatakan tidak setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 53 responden menyatakan Netral/biasa saja dalam Pelayanan angkutan kota, 14 responden menyatakan setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, dan 3 orang menyatakan sangat setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa responden di Kecamatan Sumur Bandung merasakan Netral/Biasa saja dalam kenyamanan Pelayanan angkutan kota.

### 3) Jenis kelamin dengan sesuai ekspektasi Pelayanan Angkutan Kota

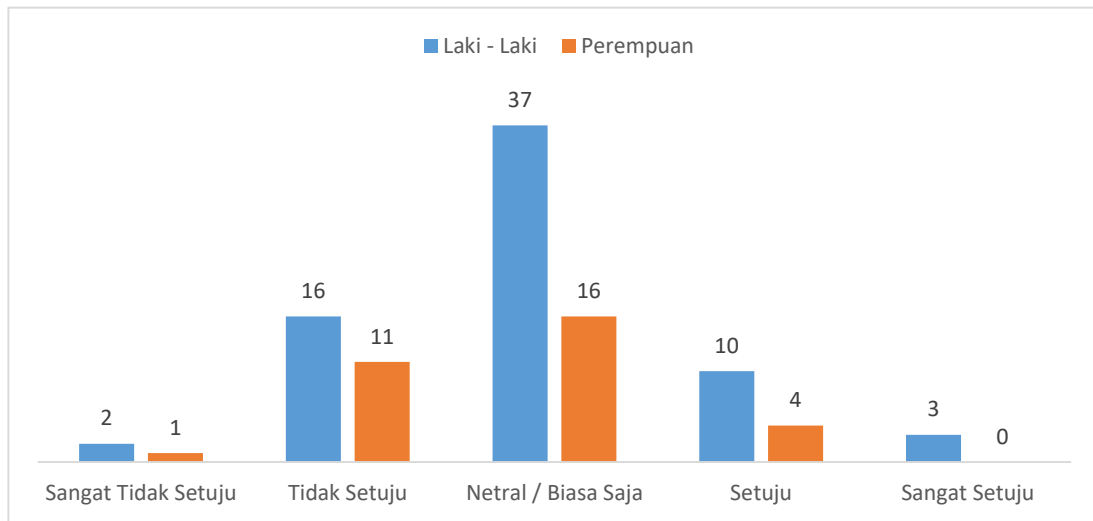
Keterkaitan ini membahas mengenai Jenis kelamin responden dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, perasaan sesuai ekspektasi responden dalam Pelayanan angkutan kota masih merasa netral / biasa saja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini.

**Tabel 4.7**

#### **Penilaian Sesuai Ekspektasi Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Sesuai Ekspektasi Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	Laki - Laki	2	16	37	10	3
2	Perempuan	1	11	16	4	0
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>27</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

Sumber : Hasil Analisis 2019



**Gambar 4.7 Grafik Jumlah Responden sesuai ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menjelaskan bahwa, 3 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan perasaan sesuai ekspektasi Pelayanan angkutan kota, 27 responden menyatakan tidak setuju dengan perasaan sesuai ekspektasi Pelayanan angkutan kota , 53 responden menyatakan netral/biasa saja dengan perasaan sesuai ekpektasi Pelayanan angkutan kota, 14 responden menyatakan setuju dengan perasaan sesuai ekspektasi Pelayanan angkutan kota dan 3 responden menyatakan sangat setuju dengan perasaan sesuai ekpektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka responden di Kecamatan Sumur Bandung merasakan netral/ biasa saja dengan ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota.

### **1.2.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Kelompok Umur**

Karakteristik kedua yaitu kelompok umur responden dengan kepuasan penggunaan angkutan kota yang didalamnya terdiri atas kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, merasa senang dalam Pelayanan angkutan kota, perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota

hingga perasaan pengalaman menyenangkan dalam Pelayanan angkutan kota. Atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

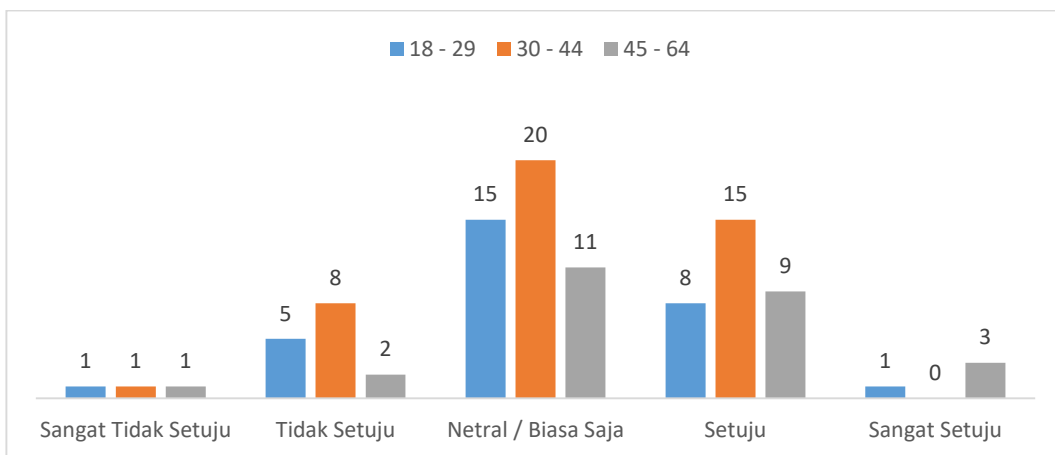
**1) Penilaian Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Kelompok Umur**

Keterkaitan yang pertama yaitu membahas mengenai kelompok umur responden dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kemudahan responden dalam Pelayanan angkutan kota masih merasa netral / biasa saja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini.

**Tabel 4.8**  
**Penilaian Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Kelompok Umur**

No	Kelompok Umur	Kemudahan Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	18 – 29	1	5	15	8	1
2	30 – 44	1	8	20	15	0
3	45 – 64	1	2	11	9	3
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>32</b>	<b>4</b>

Sumber : Hasil Analisis 2019



**Gambar 4.8 Grafik Kelompok Umur Responden dengan Kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas menjelaskan bahwa, terdapat 3 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 15 responden menyatakan tidak setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 46 responden menyatakan netral/biasa saja dalam kemudahan Pelayanan angkutan kota, 32 responden menyatakan setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota dan 4 responden menyatakan sangat setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa responden di Kecamatan Sumur Bandung masih merasakan netral/biasa saja dalam kemudahan Pelayanan angkutan kota.

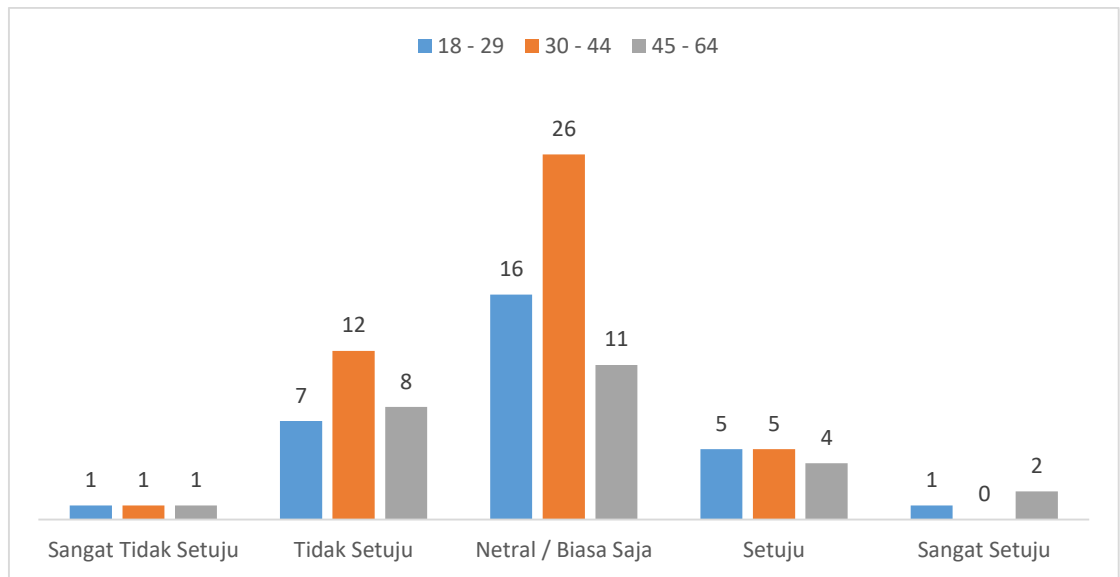
## 2) Penilaian kenyamanan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Kelompok Umur

Keterkaitan ini membahas mengenai kelompok umur responden dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kemudahan responden dalam Pelayanan angkutan kota masih merasa netral / biasa saja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini.

**Tabel 4.9**  
**Penilaian Kenyamanan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Kelompok Umur**

No	Kelompok Umur	Kenyamanan Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	18 – 29	1	7	16	5	1
2	30 – 44	1	12	26	5	0
3	45 – 64	1	8	11	4	2
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>27</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

Sumber : Hasil Analisis 2019



**Gambar 4.9 Grafik Kelompok Umur responden dengan kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas menjelaskan bahwa, 3 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 27 responden menyatakan tidak setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 53 responden menyatakan netral/biasa saja dalam Pelayanan angkutan kota, 14 responden menyatakan setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota dan 3 responden menyatakan sangat setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka responden di Kecamatan Sumur Bandung masih merasakan netral/biasa saja dalam kenyamanan Pelayanan angkutan kota.

### **3) Penilaian Sesuai Ekspektasi Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Kelompok Umur**

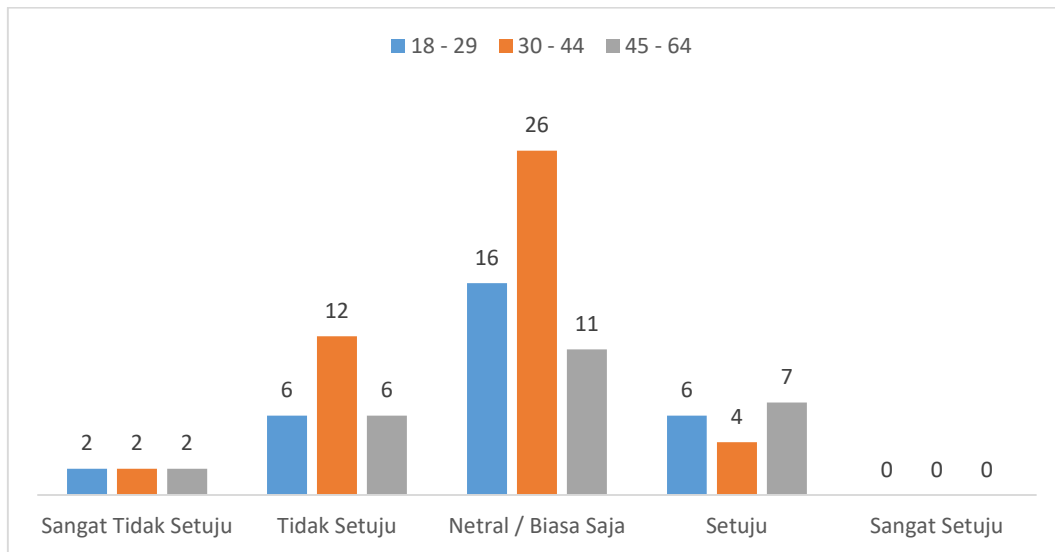
Keterkaitan ini membahas mengenai kelompok umur responden dengan perasaan senang dalam Pelayanan angkutan kota, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini.

**Tabel 4.10**

**Penilaian Sesuai Ekspektasi Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan  
Kelompok Umur**

No	Kelompok Umur	Sesuai Ekspektasi Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	18 – 29	2	6	16	6	0
2	30 – 44	2	12	26	4	0
3	45 – 64	2	6	11	7	0
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>0</b>

*Sumber : Hasil Analisis 2019*



**Gambar 4.10 Grafik Kelompok Umur responden dengan Perasaan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.10, 6 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, 24 responden menyatakan tidak setuju dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, 53 responden menyatakan biasa saja/netral dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, dan 17 responden menyatakan setuju dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka responden di Kecamatan Sumur Bandung berdasarkan kelompok umur masih merasakan netral/biasa saja dalam perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota.

### 1.2.3 Tingkat Pendapatan Pribadi Responden dengan Kepuasan dalam Pelayanan Angkutan kota

Karakteristik ketiga yaitu Pendapatan responden dengan kepuasan penggunaan angkutan kota yang didalamnya terdiri atas kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, merasa senang dalam Pelayanan angkutan kota, perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota hingga perasaan pengalaman menyenangkan dalam Pelayanan angkutan kota. Atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

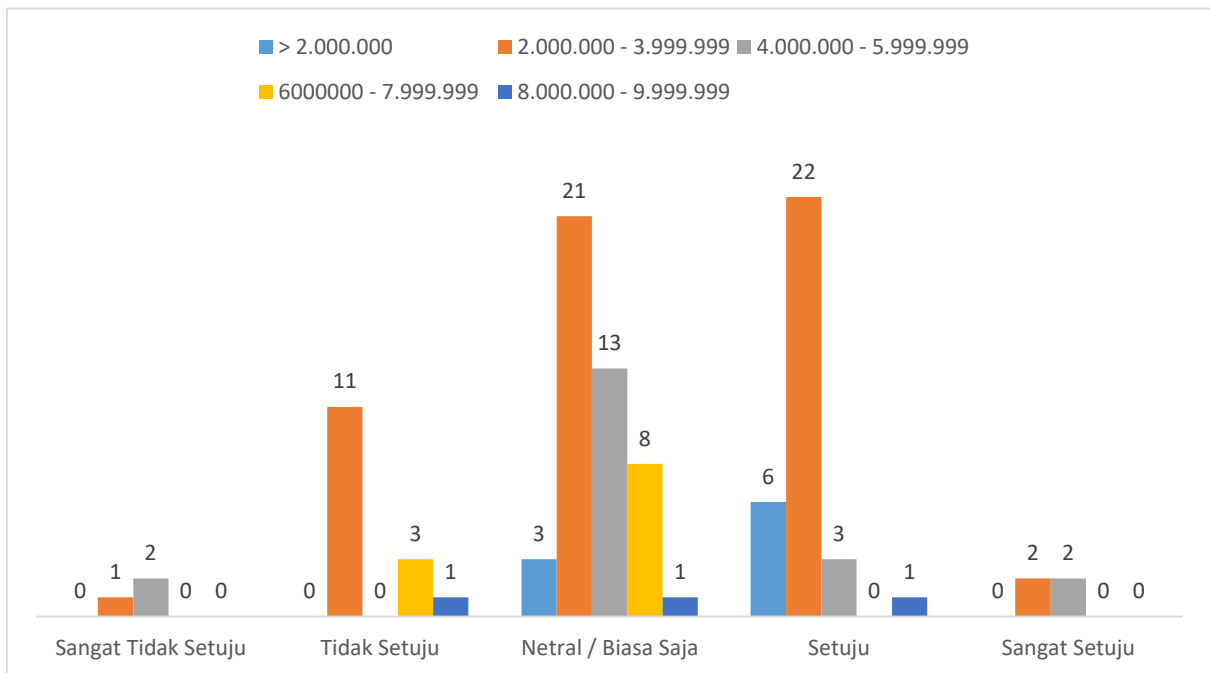
#### 1) Penilaian Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pendapatan Pribadi

Keterkaitan ini membahas mengenai Pendapatan Pribadi responden dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.11 dibawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Penilaian Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan**  
**Pendapatan Pribadi**

No	Pekerjaan utama	Kemudahan Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	> 2.000.000	0	0	3	6	0
2	2.000.000 - 3.999.999	1	11	21	22	2
3	4.000.000 - 5.999.999	2	0	13	3	2
4	6000000 - 7.999.999	0	3	8	0	0
5	8.000.000 - 9.999.999	0	1	1	1	0
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>32</b>	<b>4</b>

*Sumber : Hasil Analisis 2019*



**Gambar 4.11 Grafik Pendapatan Pribadi Responden dengan kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menjelaskan bahwa, 3 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 15 responden menyatakan tidak setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 46 responden menyatakan netral/biasa saja dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 32 responden menyatakan setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, dan 4 responden menyatakan sangat setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa, berdasarkan karakteristik pendapatan pribadi responden di Kecamatan Sumur Bandung masih merasakan netral/biasa saja dalam kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota.

## **2) Penilaian Kenyamanan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pendapatan Pribadi**

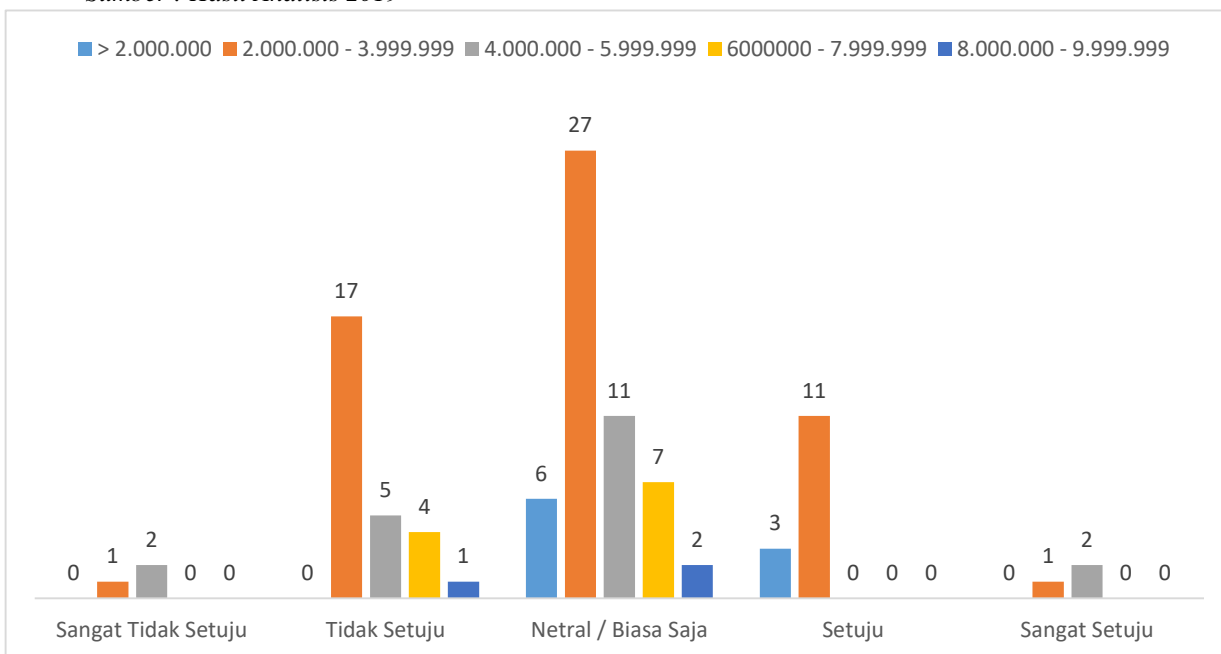
Keterkaitan ini membahas mengenai Pendapatan Pribadi responden dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini.



**Tabel 4.12**  
**Penilaian Kenyamanan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan**  
**Pendapatan Pribadi**

No	Pekerjaan utama	Kenyamanan Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	> 2.000.000	0	0	6	3	0
2	2.000.000 - 3.999.999	1	17	27	11	1
3	4.000.000 - 5.999.999	2	5	11	0	2
4	6000000 - 7.999.999	0	4	7	0	0
5	8.000.000 - 9.999.999	0	1	2	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>27</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

Sumber : Hasil Analisis 2019



**Gambar 4.12 Grafik Pendapatan Pribadi Responden dengan Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menjelaskan bahwa, 3 responden menyatakan bahwa sangat tidak setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota,

27 responden menyatakan tidak setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 53 responden menyatakan bahwa netral/biasa saja dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 14 responden menyatakan setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, dan 3 responden menyatakan sangat setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berdasarkan karakteristik pendapatan pribadi, responden di Kecamatan Sumur Bandung masih merasakan netral/biasa saja dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota.

### 3) Penilaian Sesuai Ekspektasi Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pendapatan Pribadi

Keterkaitan ini membahas mengenai Pendapatan Pribadi responden dengan perasaan senang dalam Pelayanan angkutan kota, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini.

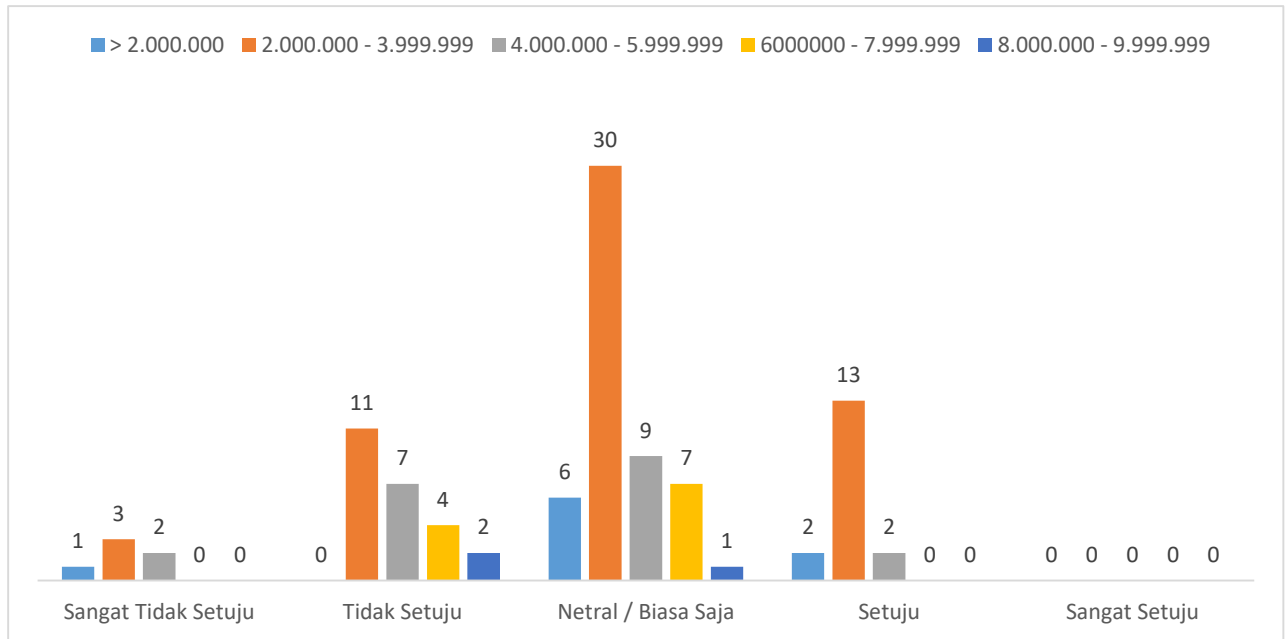
**Tabel 4.13**

#### Penilaian Sesuai Ekspektasi Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pendapatan Pribadi

No	Pekerjaan utama	Sesuai Ekspektasi Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	> 2.000.000	1	0	6	2	0
2	2.000.000 - 3.999.999	3	11	30	13	0
3	4.000.000 - 5.999.999	2	7	9	2	0
4	6000000 - 7.999.999	0	4	7	0	0
5	8.000.000 - 9.999.999	0	2	1	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>0</b>

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Sumber : Hasil Analisis 2019



**Gambar 4.13 Grafik Pendapatan Pribadi Responden Dengan Pelayanan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas menjelaskan bahwa, 6 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan perasaan Sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, 24 responden menyatakan tidak setuju dengan perasaan Sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, 53 responden menyatakan netral/biasa saja dengan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, dan 17 responden menyatakan setuju dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis diatas menjelaskan bahwa, responden dengan karakteristik pendapatan pribadi masih merasakan netral/biasa saja dengan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota.

#### 1.2.4 Pekerjaan Utama Responden dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota

Karakteristik ketiga yaitu Pekerjaan Utama responden dengan kepuasan penggunaan angkutan kota yang didalamnya terdiri atas kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, Sesuai ekspektasi dalam

Pelayanan angkutan kota. Atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

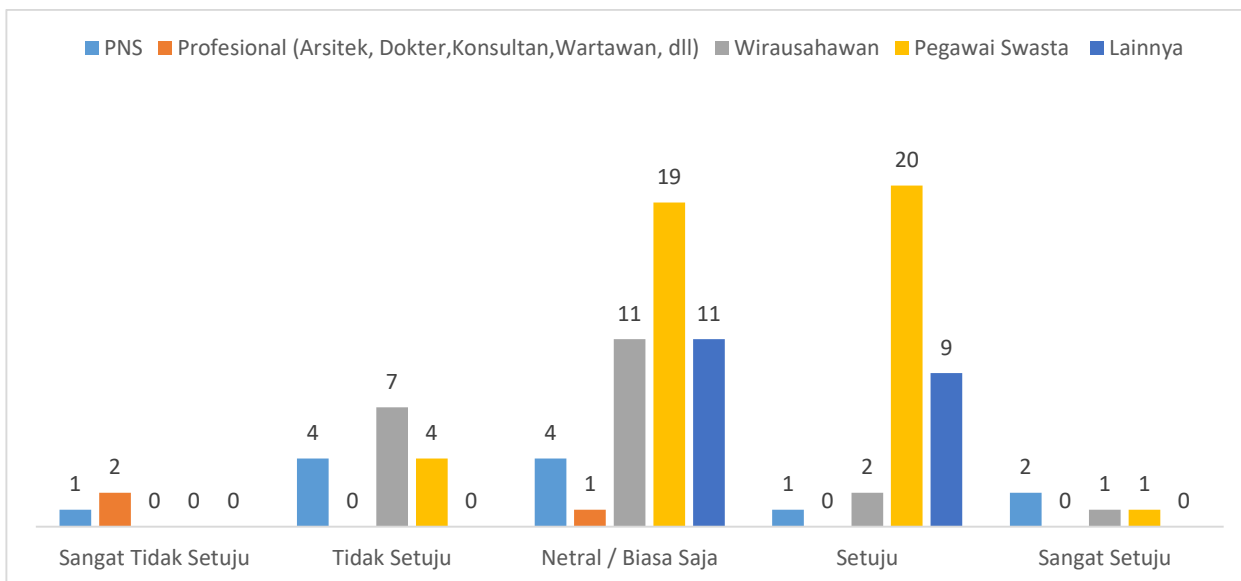
**1) Penilaian Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Keterkaitan ini membahas mengenai pekerjaan utama responden dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini.

**Tabel 4.14**  
**Penilaian Kemudahan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan utama	Kemudahan Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	PNS	1	4	4	1	2
2	Profesional (Arsitek, Dokter, Konsultan, Wartawan, dll)	2	0	1	0	0
3	Wirasahawan	0	7	11	2	1
4	Pegawai Swasta	0	4	19	20	1
5	Lainnya	0	0	11	9	0
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>4</b>

*Sumber : Hasil Analisis 2019*



**Gambar 4.14 Grafik Pekerjaan Utama Responden dengan kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.14 diatas menjelaskan bahwa, 3 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 15 responden menyatakan tidak setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 46 responden menyatakan netral/biasa saja dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota, 32 responden menyatakan setuju dengan kemudahan Pelayanan angkutan kota, dan 4 responden menyatakan sangat setuju dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan bahwa, karakteristik responden sebagai pekerjaan utama masih merasakan netral/biasa saja dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota.

## 2) Penilaian Kenyamanan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pekerjaan Utama

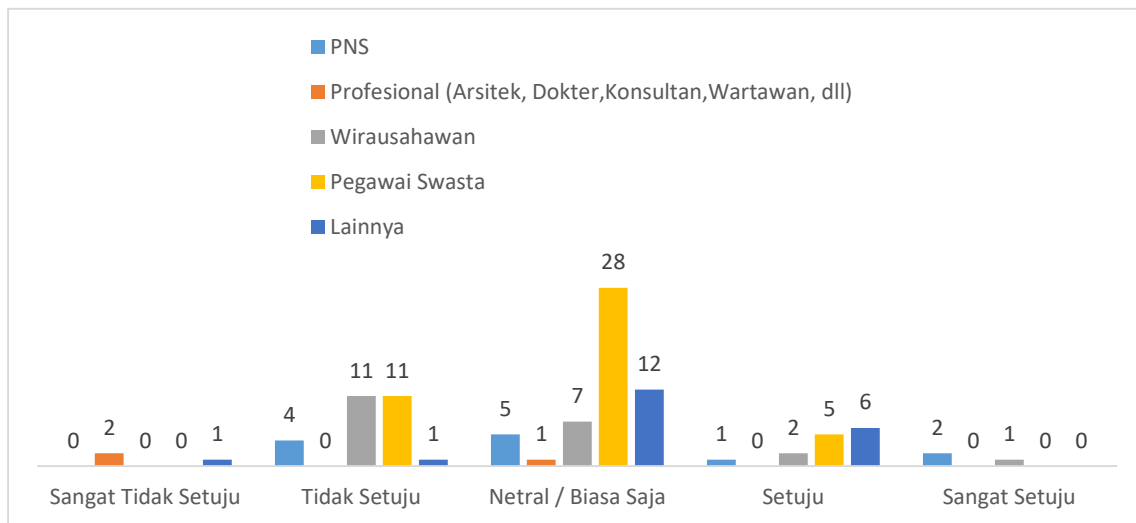
Keterkaitan ini membahas mengenai pekerjaan utama responden dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini.

**Tabel 4.15**

## Penilaian Kenyamanan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan utama	Kenyamanan Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	PNS	0	4	5	1	2
2	Profesional (Arsitek, Dokter, Konsultan, Wartawan, dll)	2	0	1	0	0
3	Wirausahawan	0	11	7	2	1
4	Pegawai Swasta	0	11	28	5	0
5	Lainnya	1	1	12	6	0
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>27</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

Sumber : Hasil Analisis 2019



**Gambar 4.15 Grafik Pekerjaan Utama dengan Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menjelaskan bahwa 3 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 27 responden menyatakan tidak setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 53 responden menyatakan snetral/biasa saja dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota, 14 responden menyatakan setuju dengan

kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota dan 3 responden menyatakan sangat setuju dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, responden dengan karakteristik pekerjaan utama masih merasakan netral/biasa saja dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota.

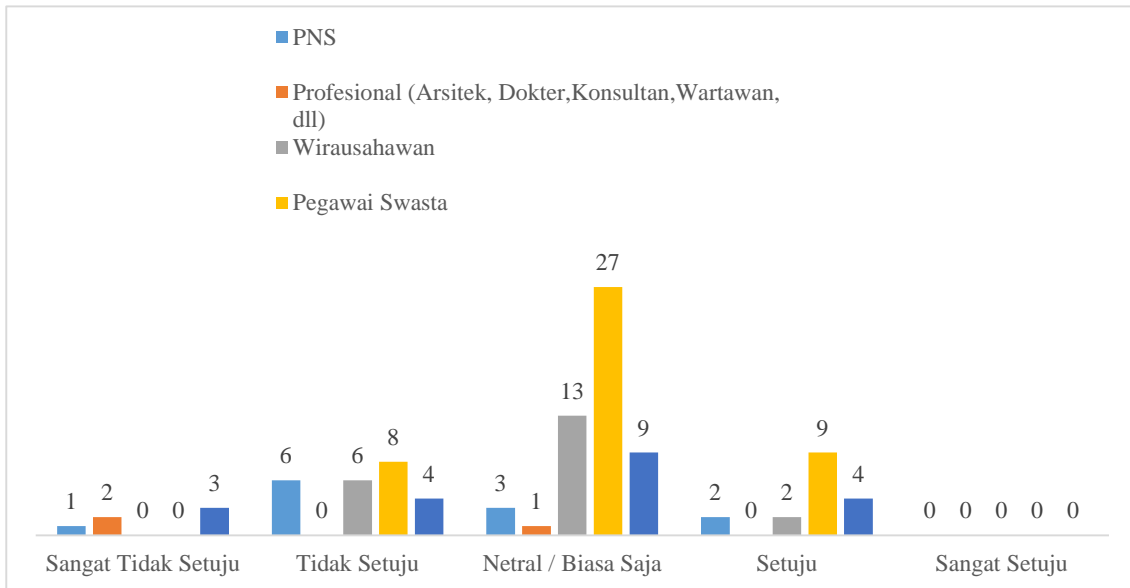
### 3) Penilaian Sesuai Ekspektasi Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pekerjaan Utama

Keterkaitan ini membahas mengenai pekerjaan utama responden dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.16 dibawah ini.

**Tabel 4.16**  
**Penilaian Sesuai Ekspektasi Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan utama	Sesuai Ekspektasi Responden dalam Pelayanan Angkutan Kota				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral / Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	PNS	1	6	3	2	0
2	Profesional (Arsitek, Dokter, Konsultan, Wartawan, dll)	2	0	1	0	0
3	Wirasahawan	0	6	13	2	0
4	Pegawai Swasta	0	8	27	9	0
5	Lainnya	3	4	9	4	0
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>0</b>

Sumber : Hasil Analisis 2019



**Gambar 4.16 Grafik Pekerjaan Utama Responden dengan Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menjelaskan bahwa, 6 responden menyatakan bahwa sangat tidak setuju dengan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, 24 responden menyatakan bahwa tidak setuju dengan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, 53 responden menyatakan biasa saja /netral dengan ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, dan 17 responden menyatakan setuju. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka didapatkan bahwa karakteristik responden pekerjaan utama masih merasakan netral/biasa saja dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota.

### **4.3 Analisis Hubungan Antara Karakteristik Sosial Demografi/Ekonomi Responden dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Ke dari Tempat Bekerja**

Dalam penelitian ini metode analisis Pelayanan *crosstab* digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pemilihan moda dengan karakteristik sosial ekonomi. *Crosstab* (Tabulasi Silang) merupakan metode untuk mentabulasikan beberapa



variabel yang berbeda ke dalam suatu matriks. Hasil tabulasi silang disajikan ke dalam suatu tabel dengan variabel yang tersusun sebagai kolom dan baris. Pada penelitian ini akan dilakukan perhitungan tabulasi silang dan juga perhitungan uji *Chi-Square test*. Uji hipotesis yang dilakukan adalah :

Ho : Tidak ada hubungan antara baris dan kolom

H1 : Terdapat hubungan antara baris dan kolom

Dengan ketentuan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan:

a) Berdasarkan perbandingan *Chi-Square*

- Jika *Chi-Square* Hitung  $<$  *Chi-Square* Tabel, maka Ho diterima;
- Jika *Chi-Square* Hitung  $>$  *Chi-Square* Tabel, maka Ho ditolak.

b) Berdasarkan probabilitas

- Jika probabilitas  $>$  0,05, maka Ho diterima;
- Jika probabilitas  $<$  0,05, maka Ho ditolak.

Dalam analisis *crosstab* ini akan dilakukan penilaian hubungan antara pemilihan moda dengan karakteristik sosial ekonomi dan jarak perjalanan. Pengolahan *crosstab* dilakukan dengan Pelayanan *software* SPSS 17.0. Hubungan yang dikaitkan antara lain Sosial Ekonomi masyarakat Kecamatan Sumur Bandung dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota ke/dari tempat Berkerja di Kecamatan Sumur Bandung.

#### **4.3.1 Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota ke/dari Tempat Bekerja**

Hubungan tabulasi silang yang pertama yaitu membahas mengenai jenis kelamin responden dengan kepupasan pelayanan angkutan kota ke dan dari tempat berkerja di Kecamatan Sumur Bandung. Tingkat kepuasan yang dianalisis meliputi Kemudahan, Kenyamanan dan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota, Sesuai ekpektasi Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

- **Jenis Kelamin responden dengan Kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi silang yang pertama merupakan jenis kelamin responden dengan kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.17 dibawah ini.

**Tabel 4.17**

**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan Jenis Kelamin dengan Kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp-Sig (2-Sided)				
4.812	.777	15,507	4.812 < 15,507	.777 > 0.05	Ho Diterima (Tidak berhubungan)

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square test didapatkan bahwa nilai chi swuare untuk pemilihan jenis kelamin dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota di kecamatan Sumur Bandung sebesar 0,777 , dengan masing – masing nilai Chi-Square tabel pada  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan 8 dengan nilai 15,507 . hasil ini menunjukkan bahwa chi square hitung lebih kecil dari pada nilai chi square tabel ( 4.218<15,507). Sehingga Hipotesa 0 (H0) diterima, yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota.

- **Jenis Kelamin Responden dengan Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik jenis kelamin responden dengan kenyamanan dalam pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.18 dibawah ini.

**Tabel 4.18**

**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan Jenis Kelamin dengan  
Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
3.605	.891	15,507	3605<15,507	.891>0.005	Ho Diterima ( tidak berhubungan)

Berdasarkan tabel diatas 4.18 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-square didapat bahwa nilai chi-square untuk pemilihan jenis kelamin dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota di kecamatan Sumur Bandung sebesar 0,89, dengan masing-masing nilai Chi-Square pada  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan 6 dengan nilai 15,507 hasil ini menunjukkan bahwa chi square lebih kecil dari pada nilai chi square tabel  $3605 < 15,507$  sehingga hipotesa 0(HO) diterima yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota.

- **Jenis Kelamin Responden dengan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik jenis kelamin responden dengan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.19 dibawah ini.

**Tabel 4.19**

**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan Jenis Kelamin dengan  
Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				

2.914	.816	12.592	2814<12.592	.816>0.05	Ho Diterima ( tidak berhubungan)
-------	------	--------	-------------	-----------	----------------------------------

Berdasarkan tabel diatas 4,19 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square didapat bahwa nilai Chi-Square untuk pemilihan jenis kelamin dengan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar 0.816 dengan masing masing nilai Chi-Square pada  $\alpha=0,05$  dengan derajat kebebasan 6 dengan nilai  $2.814 < 18.548$  sehingga hipotesa 0(H0) diterima yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan sesuai ekspektasi pelayanan angkutan kota.

#### 4.3.2 Hubungan Antara Kelompok Umur dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota ke dan dari Tempat Berkerja

Hubungan tabulasi silang yang pertama yaitu membahas mengenai jenis kelamin responden dengan kepuasan pelayanan angkutan kota ke dan dari tempat berkerja di Kecamatan Sumur Bandung. Tingkat kepuasan yang dianalisis meliputi kemudahan, kenyamanan, perasaan senang dalam Pelayanan angkutan kota, sesuai ekpektasi dalam Pelayanan angkutan kota hingga pengalaman menyenangkan dalam Pelayanan angkutan kota. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

- **Kelompok Umur dengan kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik Kelompok Umur responden dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.20 dibawah ini

**Tabel 4.20**

#### **Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan Kelompok Umur dengan Kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				

7.843	.486	15.507	7843<15.507	.486>0.05	HO diterima (tidak berhubungan)
-------	------	--------	-------------	-----------	---------------------------------

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square didapat bahwa nilai Chi-Square untuk umur dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar 0.486 dengan masing masing nilai Chi-Square pada  $\alpha=0,05$  dengan derajat 8 dengan nilai  $0,7843<15.507$  sehingga hipotesa 0(HO) diterima yang artinya tidak ada hubungan antara kelompok umur dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota.

- **Kelompok Umur dengan Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**  
Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik Kelompok Umur responden dengan Kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.21 dibawah ini

**Tabel 4.21**

**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan Kelompok Umur dengan Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
4.953	.763	21.995	4.953<15.507	.763>0.05	Ho diterima (tidak berhubungan)

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square didapat bahwa nilai Chi-Square untuk umur dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar .763 dengan masing masing nilai Chi-Square pada  $\alpha=0,05$  dengan drajat 8 dengan nilai  $4.953<15.507$  sehingga hipotesa 0 (HO) diterima yang artinya tidak ada hubungan antara kelompok umur dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota.

- **Kelompok Umur dengan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik Kelompok Umur responden dengan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.22 dibawah ini.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan Kelompok Umur dengan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
4.860	.562	12.592	4.860<12.592	.562>0.05	Ho diterima (tidak berhubungan)

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, hasil perhitungan, tabel Chi-Square didapat bahwa nilai Chi-Square untuk umur dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar .562 dengan masing-masing nilai Chi-Square Square pada  $\alpha=0,05$  dengan drajat 6 dengan nilai  $4.860 < 12.592$  sehingga hipotesa 0 (HO) diterima dengan artinya tidak ada hubungan antara kelompok umur dengan sesuai ekspektasi dalam pelayanan angkutan kota.

### **4.3.3 Hubungan Antara Pendapatan Pribadi dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan kota ke dan dari Tempat Berkerja**

Hubungan tabulasi silang yang pertama yaitu membahas mengenai jenis pekerjaan utama responden dengan kepuasan pelayanan angkutan kota ke dan dari tempat berkerja di Kecamatan Sumur Bandung. Tingkat kepuasan yang dianalisis meliputi kemudahan, kenyamanan, perasaan senang dalam Pelayanan angkutan kota, Sesuai ekpektasi dalam pelayanan angkutan kota Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

- **Pendapatan Pribadi Responden dengan Kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik pendapatan Pribadi responden dengan kemudahan dalam pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.22 dibawah ini.

**Tabel 4.23**

**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan pendapatan Pribadi dengan Kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
82.035	.000	36.415	82.035>36.415	.031<0.05	HO ditolak (berhubungan)

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square didapat bahwa nilai Chi-Square untuk pendapatan pribadi kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar .031 dengan masing-masing nilai Chi-Square tabel pada  $\alpha = 0.05$  dengan drajat kebebasan 24 dengan nilai 45,559 hasil ini menunjukkan bahwa Chi-Square hitung lebih besar dari pada nilai Chi-Square tabel ( 82.035-36.415) sehingga hipotesa (H0) ditolak yang artinya adanya hubungan antara pendapatan pribadi dalam Pelayanan angkutan kota.

- **Pendapatan Pribadi Responden dengan kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik pendapatan Pribadi responden dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.24 dibawah ini.

**Tabel 4.24**

**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan pendapatan Pribadi  
dengan Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
20.825	.184	26,30	20.825 < 26,30	0,184 > 0,05	HO diterima ( Tidak berhubungan)

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square didapat bahwa nilai Chi-Square untuk pendapatan Pribadi kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar 0,184 dengan masing-masing nilai Chi-Square tabel pada  $\alpha = 0.05$  dengan drajat kebebasan 16 dengan nilai 26,30 hasil ini menunjukkan bahwa Chi-Square hitung lebih kecil dari pada nilai Chi-Square tabel ( $20.825 < 26,30$ ) sehingga ( $H_0$ ) diterima artinya tidak adanya hubungan antara pendapatan pribadi dalam kenyamanan pelayanan angkutan kota.

- **Pendapatan Pribadi Responden dengan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik pendapatan Pribadi responden dengan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.25 dibawah ini.

**Tabel 4.25**

**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan pendapatan Pribadi  
dengan Sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
13.732	.318	21,03	13,732 < 21.03	.318 > 0.05	HO diterima ( Tidak berhubungan)



Berdasarkan tabel 4.24 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square didapat bahwa nilai Chi-Square untuk pekerjaan utama dengan pengalaman menyenangkan dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar 0.318 dengan masing-masing nilai Chi-Square tabel pada  $\alpha = 0.05$  dengan drajat kebebasan 12 dengan nilai 21,03 hasil ini menunjukkan bahwa Chi-Square hitung lebih kecil dari pada nilai Chi-Square tabel ( $13,732 < 21,03$ ) sehingga ( $H_0$ ) diterima artinya tidak adanya hubungan antara pendapatan pribadi dalam kenyamanan pelayanan angkutan kota.

#### **4.3.4 Hubungan Antara Pekerjaan Utama dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota ke/dari tempat berkerja di Kecamatan Sumur Bandung**

Hubungan tabulasi silang yang pertama yaitu membahas mengenai pekerjaan utama responden dengan kepuasan pelayanan angkutan kota ke dan dari tempat berkerja di Kecamatan Sumur Bandung. Tingkat kepuasan yang dianalisis meliputi kemudahan, kenyamanan dan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

- **Pekerjaan Utama Responden dengan Kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik Pekerjaan Utama responden dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.26 dibawah ini.

**Tabel 4.26**

#### **Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan Pekerjaan Pribadi dengan Kemudahan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
82,035	0,000	36,42	$82,035 > 36,42$	$0,000 < 0,05$	$H_0$ Ditolak (Berhubungan)

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square test didapatkan bahwa nilai Chi-Square untuk pekerjaan pribadi dengan kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar 0,000 , dengan masing-masing nilai Chi-Square tabel pada  $\alpha=0,05$  dengan drajat 24 dengan nilai 36,42 . hasil ini menunjukkan bahwa Chi-Square tabel ( $82,035 > 36,42$  ) sehingga hipotesa (HO) ditolak, yang artinya ada hubungan pekerjaan pribadi dengan kemudahan pelayanan angkutan kota.

- **Pekerjaan Utama Responden dengan Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik Pekerjaan Utama responden dengan kenyamanan dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.27 dibawah ini.

**Tabel 4.27**

**Hasil Perhitungan Chi Square Test Pemilihan Pekerjaan utama dengan Kenyamanan dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
76,419	0,000	36,42	$76,419 > 36,42$	$0,000 < 0,05$	H0 Ditolak (Berhubungan)

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square test didapatkan bahwa nilai Chi-Square untuk pekerjaan pribadi dengan nyaman dalam Pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung sebesar .000 dengan masing nilai Chi-Square tabel pada  $=0,05$  dengan drajat 24 dengan nilai Chi-Square. hasil ini menunjukkan bahwa Chi-Square tabel ( $76,419 > 36,42$ ) sehingga hipotesa (HO) ditolak, yang artinya ada hubungan pekerjaan pribadi dengan kenyamanan pelayanan angkutan kota.

- **Pekerjaan Pribadi Responden dengan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Hubungan tabulasi ini membahas mengenai Karakteristik pendapatan Pribadi responden dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota. Hasil analisis Crosstab pada spss selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.28 dibawah ini.

**Tabel 4.28**  
**Hasil Perhitungan Chi Square Test pemilihan Pekerjaan Utama dengan Sesuai Ekspektasi dalam Pelayanan Angkutan Kota**

Chi Square test		dF Tabel	Perbandingan Value dengan dF Tabel	Probabilitas	Keterangan
Value	Asmp- Sig (2-Sided)				
40,656	.002	28,87	40,656 > 28,87	.002 < 0,05	H0 Ditolak (Berhubungan)

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, hasil perhitungan tabel Chi-Square test didapatkan bahwa nilai Chi-Square untuk pekerjaan pribadi dengan perasaan sesuai ekspektasi dalam Pelayanan angkutan kota Di Kecamatan Sumur Bandung sebesar .002 dengan masing-masing Chi-Square tabel pada =0,05 dengan drajat 18 dengan nilai Chi-Square hasil ini menunjukkan bahwa Chi-Square tabel(40,656 > 28,87) sehingga hipotesa (HO) ditolak, yang artinya ada hubungan pekerjaan pribadi dengan sesuai ekspektasi pelayanan angkutan kota.

#### **4.4 Rekapitulasi Uji Hipotesis Analisis Pearson Chi-Square**

Rekapitulasi ini membahas mengenai Uji Hipotesis Analisis Pearson Chi-Square antara keterkaitan Variabel karakteristik Sosio – Ekonomi responden dengan kepuasan pelayanan angkutan kota.

##### **4.4.1 Rekapitulasi Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota di Kecamatan Sumur Bandung**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4.17 hingga 4.19 dimana hasil Pearson

Chi – Square masih memiliki nilai lebih dari (>) nilai 0,05, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.29 dibawah ini.

**Tabel 4.29**  
**Rekapitulasi hasil Pearson Chi – Square Jenis Kelamin Responden dalam**  
**Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota**

Variabel Sosio - Ekonomi	Variabel Tingkat Kepuasan	Pearson Chi-Square	Keterangan
Jenis Kelamin	Kemudahan	0,777	Tidak Berhubungan
	Kenyamanan	0,891	Tidak Berhubungan
	Sesuai Ekspektasi	0,861	Tidak Berhubungan

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, menunjukkan bahwa hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan angkutan kota tidak memiliki nilai signifikan, baik tingkat kepuasan menurut Kemudahan dengan nilai 0,777 , Kenyamanan dengan nilai 0,891 maupun perasaan sesuai Ekspektasi dengan nilai 0,861 dalam Pelayanan angkutan kota.

#### **4.4.2 Rekapitulasi Hubungan Antara Kelompok Umur dengan Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, tidak terdapat antara Kelompok Umur responden dengan kepuasan pelayanan angkutan kota di Kecamatan Sumur Bandung, Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4.20 hingga 4.23 dimana hasil Pearson Chi – Square masih memiliki nilai lebih dari (>) nilai 0,05, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.30 dibawah ini.

**Tabel 4.30**

**Rekapitulasi hasil Pearson Chi – Square Kelompok Umur Responden dalam Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota**

Variabel Sosio - Ekonomi	Variabel Tingkat Kepuasan	Pearson Chi-Square	Keterangan
Kelompok Umur	Kemudahan	0,486	Tidak Berhubungan
	Kenyamanan	0,763	Tidak Berhubungan
	Sesuai Ekspektasi	0,562	Tidak Berhubungan

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.29 diatas menjelaskan bahwa, hubungan antara kelompok umur dengan kepuasan dalam pelayanan angkutan kota tidak memiliki nilai signifikan, hal tersebut terlihat pada variable tingkat kepuasan kemudahan dengan nilai 0,486, Kenyamanan dengan nilai 0,763 dan sesuai ekspektasi dengan nilai 0,562,

**4.4.3 Rekapitulasi Hubungan Antara Pendapatan Pribadi Responden dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, Hubungan antara Pendapatan Pribadi dengan kepuasan pelayanan angkutan kota terletak di Kemudahan dalam Pelayanan angkutan kota. Atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.31 dibawah ini.

**Tabel 4.31**

**Rekapitulasi Hasil Chi – Square Pendapatan Pribadi Responden dalam Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota**

Variabel Sosio - Ekonomi	Variabel Tingkat Kepuasan	Pearson Chi-Square	Keterangan
Pendapatan Pribadi	Kemudahan	0,031	Berhubungan
	Kenyamanan	0,184	Tidak Berhubungan
	Sesuai Ekspektasi	0,318	Tidak Berhubungan

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan tabel 4.30 diatas menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara pendapatan pribadi responden dengan kepuasan pelayanan angkutan kota. Hubungan tersebut terdapat pada variable tingkat kepuasan kemudahan dengan nilai 0,031 dimana

hasil Chi Square memiliki nilai kurang dari ( $<$ ) 0,05. Sedangkan aspek kenyamanan dan sesuai ekpektasi belum atau tidak termasuk kedalam hubungan tersebut.

#### 4.4.4 Rekapitulasi Hubungan Antara Pekerjaan Utama Responden dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat hubungan antara pekerjaan utama responden dengan kepuasan pelayanan angkutan kota. Dari 3 variabel tingkat kepuasan pelayanan angkutan kota, seluruhnya termasuk atau memiliki hubungan yang signifikan. Hasil Chi – Square yang telah dianalisis menunjukkan bahwa 3 variabel tersebut memiliki nilai kurang dari ( $<$ ) 0,05. Atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.32 dibawah ini.

**Tabel 4.32**  
**Rekapitulasi Hasil Chi – Square Pekerjaan Utama Responden dalam Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota**

Variabel Sosio - Ekonomi	Variabel Tingkat Kepuasan	Pearson Chi-Square	Keterangan
Pekerjaan Utama	Kemudahan	0,000	Berhubungan
	Kenyamanan	0,000	Berhubungan
	Sesuai Ekspektasi	0,000	Berhubungan

*Sumber : Hasil Analisis 2019*

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, nilai signifikan yang terdapat di Tabel 4.30 dengan nilai Pearson Chi-Square dengan variabel kemudahan dengan nilai 0,000, variabel kenyamanan dengan nilai 0,000 dan variabel sesuai ekpektasi dengan nilai 0,000.