

Bab 5

Analisis

5.1. Analisis Tingkat Harapan

Setelah pengolahan data dilakukan pada tingkat harapan, total rata-rata dari 25 variabel pernyataan sebesar 3.06. Nilai pada rata-rata variabel pernyataan tertinggi merupakan harapan terbesar pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan DMH Trans Bandung, pada pernyataan 1 yaitu “Perusahaan memiliki armada bus yang baru” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang berarti bahwa memiliki armada bus yang baru dinilai cukup penting oleh pelanggan karena dengan unit baru dapat menarik perhatian pelanggan.

Pada pernyataan ke 5 yaitu “Perusahaan memiliki sopir dan Kernet Bus yang dapat diandalkan ketika terjadi masalah” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 yang berarti bahwa memiliki sopir dan kernet bus yang dapat diandalkan ketika terjadi masalah di rasa cukup penting bagi pelanggan karena ketika terjadi permasalahan di perjalanan sopir dan kernet bus harus bisa menyelesaikan masalah tersebut.

Pada pernyataan ke 6 yaitu “Tampilan armada Bus dalam keadaan baik dan bersih” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa armada bus dalam keadaan baik dan bersih di rasa cukup penting bagi pelanggan karena dengan keadaan tersebut dapat membuat pelanggan merasa nyaman, rileks dan tidak risih selama diperjalanan didalam bus.

Pada pernyataan ke 8 yaitu “Bus difasilitasi penunjang kenyamanan (kursi berbaring, ac, selimut dan bantal)” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa fasilitas penunjang kenyamanan di rasa cukup penting bagi pelanggan karena dengan fasilitas tersebut dapat membuat

pelanggan merasakan nyaman selama diperjalanan saat di dalam bus. Maka dari itu perusahaan memperhatikan kualitas pelayanan tersebut.

Pada pernyataan ke 9 yaitu “Bus difasilitasi penunjang keselamatan (kotak P3K, alat pemadam api dan pintu darurat)” mendapatkan nilai sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa fasilitas penunjang keselamatan di rasa cukup penting bagi pelanggan karena fasilitas tersebut merupakan bagian penting (pertolongan pertama) jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau darurat dalam bus tersebut.

Pada pernyataan ke 10 yaitu “Bus difasilitasi penunjang hiburan karaoke dan lcd tv” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa fasilitas penunjang hiburan di rasa cukup penting bagi pelanggan karena fasilitas penunjang hiburan dapat digunakan oleh para pelanggan saat di perjalanan yang lama di dalam bus seperti karaoke dan lcd tv.

Pada pernyataan ke 11 yaitu “Jarak antar kursi cukup luas” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa jarak kursi cukup luas di rasa cukup penting bagi pelanggan dikarenakan dengan jarak setiap kursi yang cukup luas dapat membuat pelanggan merasa tidak pegal pada bagian khususnya kaki. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan tersebut.

Pada pernyataan ke 12 yaitu “Karyawan merespon dengan cepat kebutuhan pelanggan”, mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang berarti bahwa respon karyawan yang cepat dalam melayani kebutuhan pelanggan di rasa cukup penting oleh pelanggan, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan dapat merasa dilayani saat membutuhkan sesuatu di perjalanan. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan tersebut.

Pada pernyataan ke 13 yaitu Kernet Bus tanggap ketika diminta pertolongan” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang berarti bahwa ketanggapan kernet bus saat dimintai pertolongan di rasa cukup penting oleh pelanggan karena pelanggan merasa dilayani dengan baik karena ketanggapan kernet bus tersebut. Maka dari itu perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Pada pernyataan ke 22 yaitu “Jaminan asuransi kecelakaan bagi pelanggan” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang berarti bahwa jaminan asuransi kecelakaan di rasa cukup penting oleh pelanggan karena jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan maka pelanggan mendapatkan jaminan seperti asuransi jiwa. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan ke 4 yaitu “Perusahaan DMH memiliki Karyawan mampu melayani dengan tepat ketika memesan bus” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2.54 dari skala 1 sampai 5.

5.2. Analisis Tingkat Yang Dirasakan

Setelah pengolahan data dilakukan pada tingkat yang dirasakan, didapatkan total rata-rata dari 25 variabel pernyataan sebesar 2.90. Nilai pada variabel pernyataan tertinggi merupakan kepuasan terbesar yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan DMH Trans Bandung. Pada pernyataan ke 1 yaitu “Perusahaan memiliki armada bus yang baru” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, pelanggan menilai perusahaan memiliki armada bus yang baru dengan memperbaharui armada busnya.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “Perusahaan memiliki sopir yang terampil mengendarai bus dengan aman dan nyaman” mendapat nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan menilai sopir yang dimiliki oleh perusahaan cukup terampil dalam mengendarai bus dengan aman dan nyaman.

Pada pernyataan ke 5 yaitu “Perusahaan memiliki sopir dan Kernet Bus yang dapat diandalkan ketika terjadi masalah” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 yang berarti pelanggan merasakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelanggan menilai sopir dan kernet yang dimiliki perusahaan bus dapat diandalkan ketika terjadi masalah atau hal-hal yang tidak diinginkan saat diperjalanan.

Pada pernyataan ke 6 yaitu “Tampilan armada Bus dalam keadaan baik dan bersih” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan menilai tampilan armada bus yang dimiliki perusahaan ketika menggunakan transportasi bus tersebut dalam keadaan baik dan bersih.

Pada pernyataan ke 7 yaitu “Penampilan sopir dan Kernet Bus menggunakan seragam dan rapih” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan menilai penampilan sopir dan kernet bus yang dimiliki perusahaan berseragam dan dalam keadaan rapih sehingga pelanggan dirasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Pada pernyataan ke 11 yaitu “Jarak antar kursi cukup luas” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan menilai jarak antara kursi penumpang bus yang digunakan cukup luas sehingga tidak membuat merasa pegal pada kaki ketika menduduki kursi tersebut.

Pada pernyataan ke 12 yaitu “Karyawan merespon dengan cepat kebutuhan pelanggan” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan menilai karyawan telah merespon dengan cepat apa yang dibutuhkan pelanggan, respon cepat yang membuat pelanggan merasa dilayani dengan cukup baik.

Pada pernyataan ke 13 yaitu “Kernet Bus tanggap ketika diminta pertolongan” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan menilai kernet bus yang dimiliki perusahaan tanggap ketika dimintai pertolongan, pelanggan merasa dilayani dengan cukup baik dengan ketanggapan kernet bus ketika meminta pertolongan.

Pada pernyataan ke 18 yaitu “Kernet Bus siaga ketika dibutuhkan” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan menilai kernet bus yang dimiliki perusahaan siaga ketika dibutuhkan sesuatu, sikap kernet bus yang siaga inilah yang membuat pelanggan merasa dilayani dengan cukup baik.

Pada pernyataan ke 22 yaitu “Jaminan asuransi kecelakaan bagi pelanggan” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan menilai perusahaan bus sudah memberikan jaminan asuransi jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan saat diperjalanan.

Pada pernyataan ke 25 yaitu “Kernet Bus memahami apa yang dibutuhkan pelanggan” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.44 dari skala 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, pelanggan menilai kernet bus memahami apa yang dibutuhkan pelanggan saat diperjalanan di dalam bus. Nilai yang dirasakan dengan rata-rata terendah terdapat pada pernyataan ke 14 yaitu “Kernet Bus DMH melayani dengan cepat dan tepat” dengan nilai rata-rata sebesar 2.18. yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Pelayanan yang cepat dan tepat penting untuk ditingkatkan kembali agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan atau pengguna jasa dapat maksimal.

5.3. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5)

Analisis tingkat kesenjangan (Gap 5) membandingkan antara tingkat yang dirasakan Pelanggan dengan tingkat yang diharapkan pelanggan. Setelah dilakukan pengukuran analisis tingkat kesenjangan didapatkan selanjutnya dilakukan urutan berdasarkan *Ranking* mulai dari yang terbesar hingga terkecil tingkat kesenjangan. Terdapat 13 variabel pernyataan yang bernilai negatif (-) antara lain yaitu 3, 9, 8, 10, 14, 15, 16, 17, 16, 19, 20, 21, 23 dan 24 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan PT. DMH Trans masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan karena nilai harapan atau ekspektasi pelanggan memiliki selisih lebih besar dari kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan.

Terdapat 8 variabel pernyataan yang bernilai rata-rata positif (+) yaitu 0.0 pada variabel 1, 5, 6, 11, 12, 13, 22 dan 25 yang menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan antara tingkat harapan pelanggan dengan tingkat yang dirasakan pelanggan karena memiliki nilai yang sama. Dapat diartikan bahwa pelanggan merasa puas atau sesuai terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan perusahaan dengan harapan atau ekspektasi pelanggan. Terlihat pada variabel pernyataan 6 didapat nilai tingkat kesenjangan sebesar 0.0 yaitu “tampilan armada Bus DMH dalam keadaan baik dan bersih” sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diibarkan, tetapi perusahaan masih perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar pelanggan dapat merasa lebih puas dan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

Tingkat kesenjangan pada variabel 2, 4, 7 dan 18 mendapatkan nilai positif (lebih dari nol) yang menunjukkan tidak terdapat kesenjangan antara tingkat harapan pelanggan dengan tingkat yang dirasakan pelanggan bahkan nilai dari tingkat yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas pelayanan melebihi dari nilai harapan atau ekspektasi pelanggan. Dapat diartikan bahwa pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan perusahaan sehingga melebihi dari apa yang

diharapkan pelanggan saat merasakan pelayanan tersebut. Terlihat pada variabel pernyataan 2 mendapatkan nilai tingkat kesenjangan sebesar 0.66 yaitu “Perusahaan DMH memiliki sopir yang terampil mengendarai bus dengan aman dan nyaman” sudah sesuai dengan harapan atau ekspektasi pelanggan sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman karena perusahaan memiliki sopir yang terampil. Kualitas pelayanan yang positif ini harus dipertahankan oleh perusahaan agar mendapat kepercayaan dari pelanggan karena merasa puas dengan kualitas pelayanan tersebut.

5.4. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan *Ranking*

Ranking pada tingkat kesenjangan (gap 5) ini bertujuan untuk mengurutkan hasil nilai kesenjangan pada setiap variabel pernyataan dimulai dari kesenjangan yang terbesar hingga terkecil. *Ranking* ke 1 terdapat pada pernyataan ke 9 dengan nilai sebesar -0.96, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengenai fasilitas penunjang keselamatan baik itu kotak P3K, alat pemadam api dan pintu darurat dirasa masih belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai fasilitas penunjang keselamatan tersebut dapat ditingkatkan lagi dengan mengevaluasi fasilitas yang ada pada setiap armada busnya seperti pengecekan kembali ketersediaan alat pemadam api, pengecekan kembali ketersediaan kotak P3K dan pintu darurat serta melakukan penambahan *display* pada setiap fasilitasnya agar mudah terlihat oleh pelanggan.

Ranking ke 2 terdapat pada pernyataan ke 10 dengan nilai sebesar -0.89, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengenai fasilitas penunjang hiburan yang ada didalam bus (karaoke dan lcd tv) masih belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai fasilitas penunjang hiburan tersebut dapat ditingkatkan kembali dengan mengevaluasi fasilitas yang ada pada setiap armada busnya seperti pengecekan kembali ketersediaan lcd tv dan karaoke, pengecekan kembali lcd tv dan karaoke berdasarkan fungsinya agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Ranking ke 3 terdapat pada pernyataan 8 dengan nilai sebesar -0.89, yang berarti bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan mengenai bus difasilitasi dengan penunjang kenyamanan (kursi berbaring, ac, selimut dan bantal) dirasa belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai bus difasilitasi penunjang kenyamanan perlu ditingkatkan kembali dengan mengevaluasi fasilitas yang ada pada setiap armada busnya seperti pengecekan kembali ketersediaan ac disetiap kursi, pengecekan kembali ketersediaan selimut dan bantal serta kebersihannya dan pengecekan kembali kursi berbaring atau *reclining seat* berdasarkan fungsinya agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan pelanggan.

Ranking ke 4 terdapat pada pernyataan 3 dengan nilai sebesar -0.68, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengenai Perusahaan DMH memiliki kernet yang handal dalam melayani kebutuhan pelanggan masih belum sesuai atau tidak memenuhi harapan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai kehandalan kernet bus dalam melayani kebutuhan pelanggan perlu ditingkatkan kembali dengan melakukan evaluasi kerja, arahan serta pelatihan khususnya pada kemampuan kernet dalam melayani kebutuhan pelanggan agar kualitas yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking ke 5 terdapat pada pernyataan 14 dengan nilai sebesar -0.50, yang berarti bahwa kualitas pelayanan mengenai Kernet Bus DMH melayani dengan cepat dan tepat masih belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai Kernet Bus DMH melayani dengan cepat dan tepat dapat ditingkatkan kembali dengan memberi arahan atau pelatihan kerja pada kernet bus dalam hal merespon akan kebutuhan pelanggan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking ke 6 terdapat pada pernyataan 20 dengan nilai sebesar -0.46, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan mengenai sopir dan kernet bus dapat memberikan rasa aman dan nyaman masih belum sesuai atau tidak

memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai sopir dan kernet bus memberikan rasa aman dan nyaman perlu ditingkatkan lagi dengan melakukan arahan atau pelatihan pada sopir dan kernet bus agar dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman pada setiap pelanggannya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan pelanggan.

Ranking ke 7 terdapat pada pernyataan 17 dengan nilai sebesar -0.40, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan mengenai sopir dan kernet bus dapat merespon keluhan pelanggan masih belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai sopir dan kernet bus merespon dengan sigap kebutuhan pelanggan perlu ditingkatkan kembali dengan melakukan evaluasi kerja, memberi arahan dan pelatihan khususnya pada kernet bus dalam hal kesiapan akan kebutuhan pelanggan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking ke 8 terdapat pada pernyataan 15 dengan nilai sebesar -0.38, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan mengenai kernet bus mampu memberikan informasi yang jelas tentang fasilitas dan pelayanannya masih belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan tersebut perlu ditingkatkan kembali dengan melakukan evaluasi kerja, memberi arahan dan pelatihan khususnya pada kernet bus dalam hal kemampuan memberikan informasi yang jelas pada pelanggan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking ke 9 terdapat pada pernyataan 24 dengan nilai sebesar -0.35, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan mengenai sopir dan kernet bus dapat berkomunikasi dengan baik pada pelanggan masih belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai sopir dan kernet dapat berkomunikasi dengan baik pada pelanggan perlu ditingkatkan kembali dengan melakukan evaluasi kerja, memberi arahan dan pelatihan dalam hal kemampuan berkomunikasi dengan lebih baik pada pelanggan

agar kualitas yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking ke 10 terdapat pada pernyataan 19 dengan nilai sebesar -0.32, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan mengenai Armada dan fasilitas bus sesuai dengan yang sudah dipesan masih belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai kesesuaian armada dan fasilitas bus telah sesuai dengan yang dipesan perlu ditingkatkan kembali dengan melakukan evaluasi kerja, memberi arahan dan pelatihan dalam hal penyampaian jasa agar kualitas yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking ke 11 terdapat pada pernyataan 21 dengan nilai sebesar -0.23, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan mengenai Pelanggan merasa aman dan nyaman selama perjalanan masih belum sesuai dan tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai rasa aman dan nyaman ketika diperjalanan dapat ditingkatkan kembali dengan melakukan arahan atau pelatihan kerja pada setiap karyawannya dalam hal bersikap dan memahami kepentingan pelanggan agar kualitas yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking ke 12 terdapat pada pernyataan 23 dengan nilai sebesar -0.14, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengenai sopir dan kernet bus ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan dirasa masi belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai Sopir dan Kernet Bus DMH memberikan pelayanan yang ramah dan sopan dapat ditingkatkan kembali dengan memberikan arahan dan pelatihan kerja dalam hal empati atau sikap yang ramah pada pelanggan agar kualitas yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking ke 13 terdapat pada pernyataan 16 dengan nilai sebesar -0.10, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengenai Kernet Bus DMH mampu memberikan informasi rute yang tepat ketika diperjalanan belum sesuai atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan mengenai kemampuan kernet dapat memberikan informasi rute yang tepat ketika diperjalanan dapat ditingkatkan kembali dengan melakukan arahan dan pelatihan kerja dalam hal kemampuan kernet bus mengenai rute perjalanan agar kualitas yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

Ranking terendah terdapat pada pernyataan ke 18 dengan nilai rata-rata sebesar 0.83, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan mengenai kesiagaan kernet bus ketika dibutuhkan sudah sesuai atau memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dilihat dapat dilihat pada tingkat kesenjangan yang bernilai positif.

5.5. Analisis Diagram Kartesius (Gap 5)

Setelah pengolahan data tingkat kesenjangan dilakukan, selanjutnya melakukan pemetaan hubungan antara tingkat harapan pelanggan dan tingkat yang dirasakan pelanggan menggunakan metode kartesius berdasarkan kuadran setiap variabel pernyataannya. Berikut adalah letak atribut-atribut berdasarkan kuadran:

a. Kuadran A

Kuadran A adalah pelayanan yang di anggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik atau belum sesuai dengan harapan pelanggan. Variabel pernyataan yang masuk di dalam kuadran A yaitu:

1. Bus DMH difasilitasi penunjang kenyamanan (kursi berbaring, ac, selimut dan bantal) (X8)
2. Bus DMH difasilitasi penunjang keselamatan (kotak P3K, alat pemadam api dan pintu darurat) (X9)
3. Bus DMH difasilitasi penunjang hiburan karaoke dan lcd tv (X10)

Variabel pernyataan diatas merupakan prioritas utama menurut pelanggan, namun belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Maka dari itu perusahaan dirasa perlu meningkatkan kembali kualitas pelayanan terhadap pelanggannya mengenai fasilitas penunjuang kenyamanan, keselamatan dan hiburan tersebut dengan melakukan evaluasi penyediaan fasilitas-fasilitas yang ada dan dapat menginterpretasikan dengan lebih baik pada pelanggannya agar kualitas yang diberikan dapat maksimal.

b. Kuadran B

Kuadran B adalah pelayanan yang di anggap penting oleh pelanggan dan telah terlaksanan dengan baik atau sudah sesuai atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Variabel pernyataan yang masuk di dalam kuadran B yaitu:

1. Perusahaan DMH memiliki sopir dan Kernet Bus DMH yang dapat diandalkan ketika terjadi masalah (X5)
2. Tampilan armada Bus DMH dalam keadaan baik dan bersih (X6)
3. Jarak antar kursi cukup luas (X11)
4. Perusahaan DMH memiliki armada bus yang baru (X1)
5. Karyawan DMH merespon dengan cepat kebutuhan pelanggan (X12)
6. Kernet Bus DMH tanggap ketika diminta pertolongan (X13)
7. Jaminan asuransi kecelakaan bagi pelanggan (X22)
8. Kernet Bus DMH memahami apa yang dibutuhkan pelanggan (X25)

Variabel perntataan yang masuk kedalam kuadran B merupakan prioritas penting menurut pelanggan dan perusahaan memberikan kualitas pelayanan dengan sangat baik dan memenuhi harapan pelanggan sehingga pelayanan ini harus dipertahankan dengan baik.

c. Kuadran C

Kuadran C adalah pelayanan prioritas rendah merunut pelanggan atau tidak begitu penting dan perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah. Variabel pernyataan yang masuk di dalam kuadran C yaitu:

1. Perusahaan DMH memiliki kernet yang handal dalam melayani kebutuhan pelanggan (X3)
2. Kernet Bus DMH mampu memberikan informasi rute yang tepat ketika diperjalanan (X16)
3. Armada dan fasilitas bus sesuai dengan yang sudah dipesan (X19)
4. Sopir dan Kernet Bus DMH merespon dengan sigap keluhan pelanggan (X17)
5. Pelanggan merasa aman dan nyaman selama perjalanan (X21)
6. Sopir dan Kernet Bus DMH memberikan rasa aman dan nyaman (X20)
7. Sopir dan Kernet Bus DMH memberikan pelayanan yang ramah dan sopan (X23)
8. Sopir dan Kernet Bus DMH dapat berkomunikasi dengan baik pada pelanggan (X24)
9. Perusahaan DMH memiliki Karyawan mampu melayani dengan tepat ketika memesan bus (X4)
10. Kernet Bus DMH melayani dengan cepat dan tepat (X14)
11. Kernet Bus DMH mampu memberikan informasi yang jelas tentang fasilitas dan pelayanannya (X15)

Variabel pernyataan yang masuk ke dalam kuadran C meskipun pelayanan yang dapat diabaikan atau tidak termasuk ke dalam prioritas utama tetapi perusahaan dapat meningkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memenuhi harapan dari pelanggan.

d. Kuadran D

Kuadran D adalah pelayanan yang tidak begitu penting atau prioritas rendah akan tetapi perusahaan memberikan dengan kualitas baik. Variabel pernyataan yang masuk di dalam kuadran D yaitu:

1. Perusahaan DMH memiliki sopir yang terampil mengendarai bus dengan aman dan nyaman (X2)

2. Penampilan sopir dan Kernet Bus DMH menggunakan seragam dan rapih (X7)
3. Kernet Bus DMH siaga ketika dibutuhkan (X18)

Variabel pernyataan yang masuk ke dalam kuadran D dianggap berlebihan oleh pelanggan setelah merasakan kualitas pelayanan yang telah diberikan tersebut, perusahaan dapat menyesuaikan kembali kualitas pelayanan yang dijalankan dengan harapan atau ekspektasi pelanggan tanpa menurunkan kualitas pelayanan tersebut. Perusahaan dapat fokus untuk melakukan evaluasi atau perbaikan kualitas pelayanan pada kuadran A (prioritas utama)