



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PENGEMUDI

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Pengemudi 2020/2021

Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan pengemudi adalah dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 127 orang yang terdiri atas 90 orang dosen (70,87%) dan 37 orang tenaga kependidikan (29,13%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	90	70,87%
Tenaga Kependidikan	37	29,13%
Total	127	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih sedikit yaitu 53 orang (41,73%) dibanding responden perempuan sebanyak 74 orang (58,27%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	53	41,73%
Perempuan	74	58,27%
Total	127	100%

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen REL01 (reliability 1) dan REL02 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

Correlations

		REL01	REL02
REL01	Pearson Correlation	1	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	127	127
REL02	Pearson Correlation	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen RES01 (responsiveness 1), RES02 (responsiveness 2) dan RES03 (responsiveness 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

Correlations

	RES01	RES02	RES03
RES01 Pearson Correlation	1	.798**	.684**
Sig. (2-tailed)		.000	.000
N	127	127	127
RES02 Pearson Correlation	.798**	1	.839**
Sig. (2-tailed)	.000		.000
N	127	127	127
RES03 Pearson Correlation	.684**	.839**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ASS01 (assurance 1), ASS02 (assurance 2) dan ASS03 (assurance 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

Correlations

	ASS01	ASS02	ASS03
ASS01 Pearson Correlation	1	.879**	.906**
Sig. (2-tailed)		.000	.000
N	127	127	127
ASS02 Pearson Correlation	.879**	1	.836**
Sig. (2-tailed)	.000		.000
N	127	127	127
ASS03 Pearson Correlation	.906**	.836**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen EM01 (empathy 1) dan EM02 (empathy 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

Correlations

	EM01	EM02
EM01 Pearson Correlation	1	.778**
Sig. (2-tailed)		.000
N	127	127

EM02	Pearson Correlation	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen TA01 (tangible 1), TA02 (tangible 2) dan TA03 (tangible 3) nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

Correlations

		TA01	TA02	TA03
TA01	Pearson Correlation	1	.850**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	127	127	127
TA02	Pearson Correlation	.850**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	127	127	127
TA03	Pearson Correlation	.802**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,944. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,910. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	3

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,953. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	3

4. Variabel empathy terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,875. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	2

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,937. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	3

HASIL SURVEI

No.	Kualitas Layanan Pengemudi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0.79%	10.24%	61.42%	27.56%	100%	3.16
2	Kemampuan Petugas Pengemudi memberikan solusi terkait masalah layanan	0.79%	9.45%	66.14%	23.62%	100%	3.13
Rata-rata skor reliability		0.79%	9.84%	63.78%	25.59%	100%	3.14
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0.79%	11.02%	62.20%	25.98%	100%	3.13
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	0.79%	10.24%	66.14%	22.83%	100%	3.11
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan	0.79%	9.45%	67.72%	22.05%	100%	3.11
Rata-rata skor responsiveness		0.79%	10.24%	65.35%	23.62%	100%	3.12
ASSURANCE							
6	Ketepatan dalam memberikan layanan	0.79%	8.66%	68.50%	22.05%	100%	3.12
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0.79%	12.60%	66.14%	20.47%	100%	3.06
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0.79%	9.45%	66.93%	22.83%	100%	3.12
Rata-rata skor assurance		0.79%	10.24%	67.19%	21.78%	100%	3.10
EMPATHY							
9	Sikap ramah Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0.79%	7.09%	60.63%	31.50%	100%	3.23
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0.79%	10.24%	66.93%	22.05%	100%	3.10
Rata-rata skor empathy		0.79%	8.66%	63.78%	26.77%	100%	3.17
TANGIBLE							
11	Kondisi mobil yang terawat (siap pakai)	0.79%	11.02%	64.57%	23.62%	100%	3.11
12	Kebersihan mobil (interior & eksterior)	1.57%	9.45%	66.93%	22.05%	100%	3.09
13	Kerapian Pengemudi saat memberikan layanan	0.79%	9.45%	66.14%	23.62%	100%	3.13
Rata-rata skor tangible		1.05%	9.97%	65.88%	23.10%	100%	3.11
Rata-rata skor kualitas layanan		0.84%	9.79%	65.20%	24.17%	100%	3.13
KEPUASAN							
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengemudi	0.79%	9.45%	65.35%	24.41%	100%	3.13

SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
1	Dipertahankan
2	Baik
3	Mobil sebaiknya semua berlabel brand kampus (untuk promosi)
4	Dalam kondisi WFH, kami jarang menggunakan mobil kantor, oleh karena itu rasanya tdk relevan jika harus mengisi survey bagian ini
5	Kedepannya semoga kebersihan didalam mobil lebih dijaga lagi. Driver hendaknya diberikan seragam, name tag, atau ID Card yang menunjukkan pegawai STIE Perbanas.
6	Ok
7	Ditigkatkan
8	Masih terdapat driver yang kurang memahami fungsi layanan driver pada penumpang (tidak pro aktif menyambut penumpang, tetapi menunggu di dalam mobil)
9	Dalam dua tahun tidak pernah menggunakan kendaraan kampus.