



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PENGEMUDI

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Pengemudi 2021/2022

### Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Pengemudi adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 113 orang yang terdiri atas 79 orang dosen (69,91%) dan 34 orang tenaga kependidikan (30,09%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	79	69,91%
Tenaga Kependidikan	34	30,09%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih rendah yaitu 51 orang (45,13%) dibanding responden perempuan sebanyak 62 orang (54,87%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	51	45,13%
Perempuan	62	54,87%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

### 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	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
REL02	Pearson Correlation	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

\*\* . 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	.931**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
RES02	Pearson Correlation	.931**	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
RES03	Pearson Correlation	.864**	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	113	113	113

\*\* . 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	.896**	.940**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
ASS02	Pearson Correlation	.896**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
ASS03	Pearson Correlation	.940**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	113	113	113

\*\* . 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**

		EMP01	EMP02
EMP01	Pearson Correlation	1	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
EMP02	Pearson Correlation	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

\*\* . 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**

		TAN01	TAN02	TAN03
TAN01	Pearson Correlation	1	.883**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
TAN02	Pearson Correlation	.883**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
TAN03	Pearson Correlation	.799**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	113	113	113

\*\* . 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 0,941. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,963. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	3

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,966. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliable.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	3

4. Variabel empathy terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,870. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliable.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	2

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,931. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliable.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	3

## HASIL SURVEI

### Responden Kelompok Dosen

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	1,27%	8,86%	53,16%	36,71%	3,25	Baik
2	Kemampuan Petugas Pengemudi memberikan solusi terkait masalah layanan	0,00%	10,13%	54,43%	35,44%	3,25	Baik
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>3,25</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0,00%	10,13%	54,43%	35,44%	3,25	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	0,00%	8,86%	59,49%	31,65%	3,23	Baik
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan	0,00%	10,13%	59,49%	30,38%	3,20	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>3,23</b>	<b>Baik</b>
6	Ketepatan dalam memberikan layanan	0,00%	8,86%	56,96%	34,18%	3,25	Baik
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0,00%	10,13%	59,49%	30,38%	3,20	Baik
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	10,13%	58,23%	31,65%	3,22	Baik
	<b>Rata-rata skor assurance</b>					<b>3,22</b>	<b>Baik</b>
9	Sikap ramah Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0,00%	7,59%	50,63%	41,77%	3,34	Sangat Baik
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0,00%	6,33%	59,49%	34,18%	3,28	Sangat Baik
	<b>Rata-rata skor empathy</b>					<b>3,31</b>	<b>Sangat Baik</b>
11	Kondisi mobil yang terawat (siap pakai)	0,00%	6,33%	59,49%	34,18%	3,28	Sangat Baik
12	Kebersihan mobil (interior & eksterior)	0,00%	6,33%	62,03%	31,65%	3,25	Baik
13	Kerapian Pengemudi saat memberikan layanan	1,27%	7,59%	55,70%	35,44%	3,25	Baik
	<b>Rata-rata skor tangible</b>					<b>3,26</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>					<b>3,26</b>	<b>Sangat Baik</b>
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengemudi	0,00%	11,39%	58,23%	30,38%	3,19	Puas

Hasil survei layanan Pengemudi dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.31. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 3.22.

### Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0,00%	17,65%	73,53%	8,82%	2,91	Baik
2	Kemampuan Petugas Pengemudi memberikan solusi terkait masalah layanan	0,00%	20,59%	73,53%	5,88%	2,85	Baik
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>2,88</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0,00%	20,59%	70,59%	8,82%	2,88	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	0,00%	23,53%	70,59%	5,88%	2,82	Baik
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan	2,94%	26,47%	64,71%	5,88%	2,74	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>2,81</b>	<b>Baik</b>
6	Ketepatan dalam memberikan layanan	0,00%	20,59%	73,53%	5,88%	2,85	Baik
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0,00%	26,47%	70,59%	2,94%	2,76	Baik
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	20,59%	73,53%	5,88%	2,85	Baik
	<b>Rata-rata skor assurance</b>					<b>2,82</b>	<b>Baik</b>
9	Sikap ramah Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0,00%	20,59%	70,59%	8,82%	2,88	Baik
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0,00%	17,65%	76,47%	5,88%	2,88	Baik
	<b>Rata-rata skor empathy</b>					<b>2,88</b>	<b>Baik</b>
11	Kondisi mobil yang terawat (siap pakai)	0,00%	17,65%	67,65%	14,71%	2,97	Baik
12	Kebersihan mobil (interior & eksterior)	0,00%	17,65%	70,59%	11,76%	2,94	Baik
13	Kerapian Pengemudi saat memberikan layanan	0,00%	17,65%	76,47%	5,88%	2,88	Baik
	<b>Rata-rata skor tangible</b>					<b>2,93</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>					<b>2,87</b>	<b>Baik</b>
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengemudi	0,00%	26,47%	64,71%	8,82%	2,82	Puas

Hasil survei layanan Pengemudi dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Tangible* dengan skor sebesar 2.93. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Responsiveness* dengan skor 2.81.

### Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen & Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0,88%	11,50%	59,29%	28,32%	3,15	Baik
2	Kemampuan Petugas Pengemudi memberikan solusi terkait masalah layanan	0,00%	13,27%	60,18%	26,55%	3,13	Baik
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>3,14</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0,00%	13,27%	59,29%	27,43%	3,14	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	0,00%	13,27%	62,83%	23,89%	3,11	Baik
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan	0,88%	15,04%	61,06%	23,01%	3,06	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>3,10</b>	<b>Baik</b>
6	Ketepatan dalam memberikan layanan	0,00%	12,39%	61,95%	25,66%	3,13	Baik
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0,00%	15,04%	62,83%	22,12%	3,07	Baik
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	13,27%	62,83%	23,89%	3,11	Baik
	<b>Rata-rata skor assurance</b>					<b>3,10</b>	<b>Baik</b>
9	Sikap ramah Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0,00%	11,50%	56,64%	31,86%	3,20	Baik
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0,00%	9,73%	64,60%	25,66%	3,16	Baik
	<b>Rata-rata skor empathy</b>					<b>3,18</b>	<b>Baik</b>
11	Kondisi mobil yang terawat (siap pakai)	0,00%	9,73%	61,95%	28,32%	3,19	Baik
12	Kebersihan mobil (interior & eksterior)	0,00%	9,73%	64,60%	25,66%	3,16	Baik
13	Kerapian Pengemudi saat memberikan layanan	0,88%	10,62%	61,95%	26,55%	3,14	Baik
	<b>Rata-rata skor tangible</b>					<b>3,16</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>					<b>3,14</b>	<b>Baik</b>
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengemudi	0,00%	15,93%	60,18%	23,89%	3,08	Puas

Hasil survei layanan Pengemudi dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.18. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Responsiveness* dan *Assurance* dengan skor 3.10.



## SARAN/MASUKAN

No.	Masukan
1	Sudah bagus. Mohon dipertahankan atau ditingkatkan.
2	Interior mobil mohon lebih diperhatikan, <i>driver</i> juga hendaknya diberikan seragam yang layak.
3	Baik.
4	Belum pernah menggunakan fasilitas mobil kampus.
5	Sangat Baik Pelayanannya.
6	Tempat tunggu pengemudi difasilitasi alat komunikasi yang mudah dihubungi (misal. HT atau pesawat telephone) sehingga <i>user</i> tidak perlu menunggu lama pengemudi di <i>lobby</i> karena, sehingga memudahkan sekuriti untuk menghungi pengemudi yg ada di tempat tunggu. Dan Disediakan tempat tunggu pengemudi yg lebih baik, agar kondisi fisik dan mental pengemudi jg lebih baik agar performa pengemudi jg lebih baik dalam membawa penumpang.