

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden bus Trans Lampung berdasarkan jenis kelamin pada saat penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Sebaran Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	174 orang
2	Wanita	159 orang

Sumber : Data diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mendominasi dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 174 orang dengan presentase sebesar 52%. Dan wanita 159 Orang dengan persentase 48%, dari keseluruhan responden.

2. Usia

Deskripsi karakteristik responden bus Trans Lampung berdasarkan usia pada saat penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Sebaran Usia

No	Usia	Jumlah
1	17 - 21 tahun	90
2	22 - 31 tahun	170
3	32 - 41 tahun	32
4	42 - 50 tahun	41

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mendominasi dalam penelitian ini berusia 22-31 tahun sebanyak 170 orang dengan presentase sebesar 51%, Dari keseluruhan responden.

3. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Deskripsi tingkat pekerjaan reponden bus Trans Lampung berdasarkan pendidikan pada saat penyebaran kuisisioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Sebaran Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA / SMK	132
2	D3	75
3	S1	112
4	S2	14

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir sebagai SMA/SMK sebanyak 132 orang dengan presentase sebesar 40%, dari keseluruhan responden.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden bus Trans Lampung dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepentingan (ei)

Deskripsi jawaban responden bus Trans Lampung pada variabel kepentingan (ei) pada saat penyebaran kuisisioner sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Kepentingan (ei)

No.	Pernyataan Kepentingan	Jawaban									
		STP (-1)		TP -(2)		CP (0)		P (+1)		SP (+2)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah	1	0,3	14	4,2	20	6,0	153	45,9	145	43,5
2	Harga tiket bus Trans Lampung sesuai dengan rute/trayek	3	0,9	12	3,6	41	12,3	221	66,4	56	16,8
3	Bus Trans Lampung berangkat tepat waktu	0	0	28	8,4	78	23,4	159	47,7	68	20,4
4	Karyawan bus Trans Lampung memberikan informasi jika terjadi keterlambatan	1	0,3	20	6,0	67	20,1	182	54,7	62	18,6
5	Complain penumpang dilayani dengan cepat	2	0,6	21	6,3	71	21,3	173	52,0	66	19,8
6	Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung	2	0,6	22	6,6	45	13,5	176	52,9	88	26,4
7	Penanganan yang cepat dilakukan oleh karyawan bus Trans Lampung jika terjadi ketidak kondusipan didalam bus	11	3,3	22	6,6	58	17,4	181	54,4	61	18,3
8	Keselamatan penumpang diutamakan oleh bus Trans Lampung	1	0,3	22	6,6	59	17,7	176	52,9	75	22,5
9	Karyawan bus Trans sopan, ramah, dalam melayani penumpang	3	0,9	17	5,1	57	17,1	195	58,6	61	18,3
10	Bus` trans Lampung menyediakan	0	0	16	4,8	68	20,4	190	57,1	59	17,7

No.	Pernyataan Kepentingan	Jawaban									
		STP (-1)		TP -(2)		CP (0)		P (+1)		SP (+2)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	tempat untuk (orang tua, orang cacat dan lain- lain)										
11	Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan	2	0,6	5	1,5	46	13,8	138	41,4	142	42,6
12	Fasilitas yang bus Trans Lampung berfungsi dengan baik	3	0,9	15	4,5	47	14,1	202	60,7	66	19,8
13	Perjalanan yang nyaman dalam perjalanan bus Trans Lampung	2	0,6	19	5,7	78	23,4	185	55,6	49	14,7
14	Kondisi bus Trans Lampung bersih	7	2,1	18	5,4	81	24,3	179	53,8	48	14,4
15	Bus Trans Lampung memiliki dasein yang menarik	3	0,9	17	5,1	75	22,5	177	53,2	61	18,3
16	Jumlah Armada pada setiap Trayek cukup banyak	4	1,2	23	6,9	79	23,7	155	46,5	72	21,6

(Sumber :data diolah 2017)

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden mengenai variabel Kepentingan (ei) yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “sangat setuju” sebanyak 145 responden dengan presentase sebesar 43,5% pada pernyataan 1 yaitu “Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah” dan peringkat kedua pada pernyataan 11 “Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan”, dengan 142 responden dengan presentase 42,6% dan posisi ketiga pada pernyataan 6 “Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung dengan 88 responden ddengan presentase 26,4%, “sangat setuju” paling rendah sebanyak 48 responden dengan presentase sebesar 14,4% terdapat

pada pernyataan 14 yaitu “Kebersihan dalam bus Trans Lampung”, dan peringkat kedua paling rendah pada pernyataan 14 “Kondisi bus Trans Lampung bersih” dengan 49 responden dengan persentase 14,7% dan peringkat ketiga paling rendah pada pernyataan 2, “Harga tiket bus Trans Lampung sesuai dengan rute/trayek” dengan 56 respondeng dengan persentase 16,8%.

2. Kepercayaan (bi)

Deskripsi jawaban responden bus Trans Lampung pada Kepercayaan (bi) pada saat penyebaran kuisisioner sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Kepercayaan (bi)

No	Pernyataan Kepercayaan	Jawaban									
		STS (-2)		TS (-1)		N (0)		S (1)		SS (2)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah	0	0	11	3,3	43	12,9	176	50,2	128	38,4
2	Harga tiket bus Trans Lampung sesuai dengan rute/trayek	1	0,3	9	2,7	56	0	195	58,6	85	25,5
3	Bus Trans Lampung berangkat tepat waktu	1	0,3	14	4,2	56	16,8	198	59,6	64	19,2
4	Karyawan bus Trans Lampung memberikan informasi jika terjadi keterlambatan	3	0,9	8	2,4	46	13,8	198	59,6	78	23,4
5	Complain penumpang dilayani dengan cepat	0	0	16	4,8	52	15,6	172	51,7	93	27,9
6	Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung	1	0,3	9	2,7	48	14,4	210	63,1	65	19,5
7	Penanganan yang cepat dilakukan oleh karyawan bus Trans Lampung jika terjadi ketidak kondusifan didalam bus	6	1,8	11	3,3	54	16,2	181	54,4	81	24,3
8	Keselamatan penumpang diutamakan oleh bus Trans Lampung	0	0	23	6,9	54	16,2	178	53,5	78	23,4
9	Karyawan bus Trans sopan, ramah, dalam melayani penumpang	2	0,6	11	3,3	45	13,5	190	57,1	85	25,5

No	Pernyataan Kepercayaan	Jawaban									
		STS (-2)		TS (-1)		N (0)		S (1)		SS (2)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Bus trans Lampung menyediakan tempat untuk (orang tua, orang cacat dan lain-lain)	0	0	17	5,1	70	21,0	192	57,7	54	16,2
11	Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan	2	1,5	10	3,0	26	7,8	132	39,6	163	48,9
12	Fasilitas yang bus Trans Lampung berfungsi dengan baik	5	1,5	13	3,9	38	11,4	214	64,4	68	18,9
13	Perjalanan yang nyaman dalam perjalanan bus Trans Lampung	3	0,9	12	3,6	56	16,8	186	55,9	76	22,8
14	Kondisi bus Trans Lampung bersih	4	1,2	21	6,3	49	14,7	188	56,5	71	21,3
15	Bus Trans Lampung memiliki dasein yang menarik	5	1,5	10	3,0	51	15,3	173	52,2	94	28,2
16	Jumlah Armada pada setiap Trayek cukup banyak	9	2,7	14	4,2	42	12,6	201	60,4	67	20,1

(Sumber :data diolah 2017)

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden mengenai kepercayaan (bi) yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “sangat setuju” sebanyak 163 responden dengan presentase sebesar 48,9% pada pernyataan 11 yaitu “Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan” dan peringkat kedua pada pernyataan 1 “Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah”, dengan 128 responden dengan persentase 38,4%, dan peringkat ketiga pada pernyataan 13 “Bus Trans Lampung memiliki dasein yang menarik” dengan 94 responden ddengan persentase 28,2% Sedangkan pernyataan mengenai Kepercayaan yang menyatakan “sangat setuju” paling rendah sebanyak 54 responden dengan presentase sebesar 16,2% pada pernyataan 10 yaitu “Bus trans Lampung menyediakan tempat untuk (orang tua, orang cacat dan lain-lain)”, dan peringkat kedua paling rendah pada pernyataan 3 “Bus Trans Lampung berangkat tepat waktu” dengan 64 responden dengan persentase 19,2% dan peringkat ketiga paling rendah

pada pernyataan 6, “Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung” dengan 56 respondeng dengan persentase 19,3%.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

Hasil uji persyaratan instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas berikut hasil uji validitas dan realibilitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang terdapat dilapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Rambat Lupiyoadi, 2015). Dalam penelitian ini menguji validitas variabel kepentingan (ei) dan kepercayaan (bi) . Dengan kriteria pengujian validitas sebagai berikut :

Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ (0,05) instrument valid.

Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ (0,05) instrument tidak valid.

Berikut hasil uji validitas variabel-variabel penelitian

Tabel 4.6 Uji Validitas Pernyataan Kepentingan (ei)

No	Indikator / Pernyataan	Sig	Alpha	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,00	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,00	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,00	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,00	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,00	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,00	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,00	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,00	0,05	Valid
9	Pernyataan 9	0,00	0,05	Valid
10	Pernyataan 10	0,00	0,05	Valid
11	Pernyataan 11	0,00	0,05	Valid
12	Pernyataan 12	0,00	0,05	Valid
13	Pernyataan 13	0,00	0,05	Valid
14	Pernyataan 14	0,00	0,05	Valid
15	Pernyataan 15	0,00	0,05	Valid
16	Pernyataan 16	0,00	0,05	Valid

(Sumber : Data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel 4.6 Hasil Uji Validitas kepentingan (ei), dengan 16 butir pernyataan disesuaikan dengan kriteria pengujian validitas menunjukkan nilai $\text{sig} < \alpha$ hal tersebut menyatakan instrumen validitas pada kepentingan (ei) dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Rangkuman Uji Validitas Pernyataan Kepercayaan (bi)

No	Indikator / Pernyataan	Sig	Alpha	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,00	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,00	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,00	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,00	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,00	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,00	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,00	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,00	0,05	Valid
9	Pernyataan 9	0,00	0,05	Valid
10	Pernyataan 10	0,00	0,05	Valid
11	Pernyataan 11	0,00	0,05	Valid
12	Pernyataan 12	0,00	0,05	Valid
13	Pernyataan 13	0,00	0,05	Valid
14	Pernyataan 14	0,00	0,05	Valid
15	Pernyataan 15	0,00	0,05	Valid
16	Pernyataan 16	0,00	0,05	Valid

(Sumber : Data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel 4. Hasil Uji Validitas kepercayaan (bi), dengan 16 butir pernyataan disesuaikan dengan kriteria pengujian validitas menunjukkan nilai $\text{sig} < \alpha$ hal tersebut menyatakan instrumen validitas pada kepercayaan (bi) dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap (Rambat Lupiyodi, 2015). Dalam penelitian ini menguji reliabilitas variable kepentingan (ei) dan kepercayaan (bi). Dengan kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 4.8 interpretasi nilai r

Koefisien r	Kategori
0,8000 – 1,0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Dari hasil uji reliabilitas kepntingan perusahaan dan kepercayaan perusahaan sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

No	Pernyataan	Nilai Cronbach Alpha
1	Pernyataan kepentingan	0,850
2	Pernyataan kepercayaan	0,895

(Sumber : Data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji reliabilitas untuk pernyataan kepentingan (ei) didapatkan nilai cronbach alpha sebesar 0,850 dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Dan nilai pernyataan kepercayaan (bi) cronbach alpha sebesar 0,895 dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

4.3 Analisis fishbein

Model sikap multiatribut (fishbein) menjelaskan bahwa sikap konsumen terhadap suatu objek sikap (produk atau merek) sangat ditentukan oleh sikap konsumen terhadap atribut-atribut yang dievaluasi. Penelitian ini mengukur sikap konsumen terhadap bus Trans Lampung. Pengukuran sikap konsumen dalam penelitian ini menggunakan 333 responden berikut perhitungan Model Sikap Multiatribut Fishbein dalam penelitian ini :

4.3.1 Perhitungan Rata-Rata Variabel Kepentingan (ei) Dan Kepercayaan (bi)

Perhitungan Rata-Rata Variabel kepentingan (ei) dan kepercayaan (bi) pada penelitian ini menggunakan rumus dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = Rata – rata

X = Total jawaban responden per pernyataan

n = jumlah Responden

Berikut hasil perhitungan skor dan nilai rata-rata Variabel Kepentingan (ei) dalam penelitian ini :

Tabel 4.10 Skor Dan Nilai Rata-Rata kepentingan (ei)

No	Pernyataan/Atribut	Tingkat Skor Kepentingan					Rata – Rata kepentingan
		+2	+1	0	-1	-2	
1	Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah	145	153	20	14	1	1,282
2	Harga tiket bus Trans Lampung sesuai dengan rute/trayek	56	221	41	12	3	0,945
3	Bus Trans Lampung berangkat tepat waktu	68	159	78	78	28	0,801
4	Karyawan bus Trans Lampung memberikan informasi jika terjadi keterlambatan	62	183	67	20	1	0,855
5	Complain penumpang dilayani dengan cepat	66	173	71	21	2	0,840
6	Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung	88	173	45	22	2	0,978
7	Penanganan yang cepat dilakukan oleh karyawan bus Trans Lampung jika terjadi ketidak kondusifan didalam bus	61	181	58	22	11	0,777
8	Keselamatan penumpang diutamakan oleh bus Trans Lampung	75	176	59	22	1	0,906
	Karyawan bus Trans sopan, ramah, dalam melayani penumpang	61	195	57	17	3	0,882
10	Bus` trans Lampung menyediakan tempat untuk (orang tua, orang cacat dan lain-lain)	59	190	68	0	16	0,876
11	Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan	142	138	46	5	2	1,240

No	Pernyataan/Atribut	Tingkat Skor Kepentingan					Rata – Rata kepentingan
		+2	+1	0	-1	-2	
12	Fasilitas yang bus Trans Lampung berfungsi dengan baik	66	202	47	15	3	0,939
13	Perjalanan yang nyaman dalam perjalanan bus Trans Lampung	59	190	68	16	0	0,780
14	Kondisi bus Trans Lampung bersih	142	138	46	5	2	0,729
15	Bus Trans Lampung memiliki dasein yang menarik	66	202	47	15	3	0,828
16	Jumlah Armada pada setiap Trayek cukup banyak	72	55	79	23	4	0,804
Total							14,462

(Sumber : Data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel 4.10 jawaban responden pada nilai rata – rata kepentingan (ei) menunjukkan penumpang bus Trans Lampung mengevaluasi sangat positif dengan 16 Pernyataan yang diberikan. pada bus Trans Lampung, Skor tertinggi dalam penelitian ini di peroleh pada Pernyataan 1, dengan nilai sikap sebesar 1,282 pada item pernyataan “Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah”, Responden dan skor tertinggi kedua di peroleh pada pernyataan ke 11, dengan nilai sikap sebesar 1,240 pada item pernyataan “Tempat duduk nyaman digunakan selama perjalanan ”, dan skor tertinggi ketiga di peroleh pada pernyataan 6, dengan nilai sikap 0,978 pada item pernyataan “Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung”, Sedangkan pernyataan mengenai pernyataan paling rendah pada pernyataan 14, dengan nilai sikap 0,729 pada item pernyataan “Kebersihan dalam bus Trans Lampung”, dan skor terendah kedua di peroleh pada pernyataan ke 12, dengan nilai sikap 0,739 pada pernyataan “Fasilitas bus Trans Lampung berfungsi dengan baik”, dan skor terendah ketiga di peroleh pada pernyataan ke 7, dengan nilai sikap 0,777 pada item pernyataan “Penanganan yang cepat dilakukan oleh karyawan bus Trans Lampung jika terjadi ketidak kondusifan didalam bus”,. Berikut hasil perhitungan Skor dan Rata-Rata kepercayaan (ei) dalam penelitian ini :

Tabel 4.11 Skor Dan Rata-Rata Kepercayaan (bi)

No	Pernyataan/Atribut	Tingkat Skor Kepercayaan					Rata – rata kepercayaan
		+2	+1	0	-1	-2	
1	Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah	128	167	27	11	0	1,237
2	Harga tiket bus Trans Lampung sesuai dengan rute/trayek	85	195	43	9	1	1,063
3	Bus Trans Lampung berangkat tepat waktu	64	198	56	14	1	0,930
4	Karyawan bus Trans Lampung memberikan informasi jika terjadi keterlambatan	78	187	046	8	3	1,021
5	Complain penumpang dilayani dengan cepat	93	172	52	16	0	1,027
6	Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung	65	210	48	9	1	0,987
7	Penanganan yang cepat dilakukan oleh karyawan bus Trans Lampung jika terjadi ketidak kondusifan didalam bus	81	181	54	11	6	0,960
8	Keselamatan penumpang diutamakan oleh bus Trans Lampung	78	178	54	23	0	0,933
9	Karyawan bus Trans sopan, ramah, dalam melayani penumpang	85	190	45	11	2	1,036
10	Bus` trans Lampung menyediakan tempat untuk (orang tua, orang cacat dan lain-lain)	54	192	70	17	0	0,849
11	Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan	163	32	26	10	2	1,333
12	Fasilitas yang bus Trans Lampung berfungsi dengan baik	63	214	38	13	5	0,951
13	Perjalanan yang nyaman dalam perjalanan bus Trans Lampung	76	86	56	12	3	0,960
14	Kondisi bus Trans Lampung bersih	71	188	49	21	4	0,903
15	Bus Trans Lampung memiliki dasein yang menarik	94	73	51	10	5	1,024
16	Jumlah Armada pada setiap Trayek cukup banyak	267	202	042	14	9	0,909
Total							16,123

(Sumber : Data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel 4.11 jawaban responden pada nilai rata – rata kepentingan (ei) menunjukkan penumpang bus Trans Lampung mengevaluasi sangat positif dengan 16, Pernyataan yang diberikan pada bus Trans Lampung,. Skor tertinggi dalam penelitian ini di

peroleh pada Pernyataan 11, dengan nilai sikap 1,333 pada item pernyataan “Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan” dan skor tertinggi kedua di peroleh pada pernyataan ke 1, dengan nilai sikap 1,237 pada item pernyataan, “Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah”, dan skor tertinggi ketiga di peroleh pada pernyataan 9, dengan nilai sikap 1,039 pada item pernyataan, “Karyawan bus Trans sopan, ramah, dalam melayani penumpang”, Sedangkan pernyataan mengenai pernyataan paling rendah pada Pernyataan 10, “Bus trans Lampung menyediakan tempat untuk dengan nilai sikap 0,849 pada item pernyataan, (orang tua, orang cacat dan lain-lain)” dan skor terendah kedua di peroleh pada pernyataan ke 14, dengan nilai sikap 0,904 pada item pernyataan “Kebersihan dalam bus Trans Lampung”, dan skor terendah ketiga di peroleh pada pernyataan ke 16, dengan nilai sikap 0,909 pada item pernyataan “Jumlah Armada pada setiap Trayek cukup banyak”, total rata – rata pernyataan : 16,123.

4.3.2 Matriks Sikap Fishbein

Kategori sikap konsumen terhadap pernyataan - pernyataan bus Trans Lampung dapat diketahui dengan menetapkan skala interval terlebih dahulu. Untuk mengetahui sikap konsumen berada pada skala kategori penilaian yang mana, maka yang dilakukan perhitungan skor maksimum sikap (Ao) sikap diperoleh dengan cara mengkalikan skor evaluasi (ei) dengan skor kepercayaan (bi) yang ideal atau maksimum +2 untuk mengetahui hasil perhitungan skor sikap maksimumnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12 Skor Maksimal Sikap

NO.	Pernyataan	Kepentingan (ei)	(bi) Max	Ao Maks
1	Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah	1,282	+2	2,564
2	Harga tiket bus Trans Lampung sesuai dengan rute/trayek	0,945	+2	1,89
3	Bus Trans Lampung berangkat tepat waktu	0,801	+2	1,602
4	Karyawan bus Trans Lampung memberikan informasi jika terjadi keterlambatan	0,855	+2	1,71

NO.	Pernyataan	Kepentingan (ei)	(bi) Max	Ao Maks
5	Complain penumpang dilayani dengan cepat	0,840	+2	1,68
6	Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung	0,978	+2	1,956
7	Penanganan yang cepat dilakukan oleh karyawan bus Trans Lampung jika terjadi ketidak kondusifan didalam bus	0,777	+2	1,554
8	Keselamatan penumpang diutamakan oleh bus Trans Lampung	0,906	+2	1,812
9	Karyawan bus Trans sopan, ramah, dalam melayani penumpang	0,882	+2	1,764
10	Bus` trans Lampung menyediakan tempat untuk (orang tua, orang cacat dan lain-lain)	0,876	+2	1,752
11	Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan	1,240	+2	2,48
12	Fasilitas yang bus Trans Lampung berfungsi dengan baik	0,939	+2	1,878
13	Perjalanan yang nyaman dalam perjalanan bus Trans Lampung	0,780	+2	1,56
14	Kondisi bus Trans Lampung bersih	0,729	+2	1,458
15	Bus Trans Lampung memiliki dasein yang menarik	0,828	+2	1,656
16	Jumlah Armada pada setiap Trayek cukup banyak	0,804	+2	1,608
Total				28,924

(Sumber : Data diolah 2017)

Berdasarkan hasil skor maksimal didapatkan nilai Ao Maksimum 28,924. Karena rentang posisi SB sebagai sangat baik adalah +28,924 dan rentang nilai sikap minimum adalah -28,924 sebagai STB atau sangat tidak baik kemudian hasil tersebut dibagi 5 sesuai dengan kategori rentang nilai sikap adalah 11,5696 kemudian ditentukan kategori sikap konsumen melalui kategori – kategori dalam skala interval sikap konsumen terhadap bus Trans Lampung :

Tabel 4.13 Skala Interval

Rentang Skor	Kategori
(-28,924) – (-17,3544)	Sangat Tidak Baik
(-17,3543) – (-5,7848)	Tidak Baik
(-5,7849) – 5,7850	Cukup
5,7850 – 17,3544	Baik
17,3545 – 28,924	Sangat Baik

Menganalisis sikap konsumen didapat dengan cara mengkalikan skor pernyataan evaluasi kepentingan (e_i) atau rata – rata kepentingan dan skor pernyataan evaluasi kepercayaan (b_i) atau rata – rata kepercayaan (b_i) sikap akhir dengan menggunakan rumus :

$$A_o = e_i . (b_i)$$

Keterangan :

A_o = Sikap Konsumen terhadap Objek tertentu

e_i = Rata – rata kepentingan (e_i)

b_i = Rata – rata kepercayaan (b_i)

Berikut hasil perhitungan rata-rata sikap dengan mengkalikan nilai rata – rata Kepentingan (e_i) dan Kepercayaan (b_i) dalam penelitian ini:

Tabel 4.14 Total Nilai Sikap (A_o)

No	Pernyataan	Kepentingan (e_i)	Kepercayaan (b_i)	Sikap A_o
1	Tiket bus Trans Lampung didapat dengan mudah	1,282	1,237	1,585
2	Harga tiket bus Trans Lampung sesuai dengan rute/trayek	0,945	1,063	1,004
3	Bus Trans Lampung berangkat tepat waktu	0,801	0,930	0,872
4	Karyawan bus Trans Lampung memberikan informasi jika terjadi keterlambatan	0,855	1,021	0,872
5	Complain penumpang dilayani dengan cepat	0,840	1,027	0,862
6	Kerusakan bus cepat diatasi oleh karyawan bus Trans Lampung	0,978	0,987	0,965
7	Penanganan yang cepat dilakukan oleh karyawan bus Trans Lampung jika terjadi ketidak kondusifan didalam bus	0,777	0,960	0,745
8	Keselamatan penumpang diutamakan oleh bus Trans Lampung	0,906	0,933	0,845
9	Karyawan bus Trans sopan, ramah, dalam melayani penumpang	0,882	1,036	0,913
10	Bus` trans Lampung menyediakan tempat untuk (orang tua, orang cacat dan lain-lain)	0,876	0,849	0,743
11	Tempat duduk nyaman di gunakan selama perjalanan	1,240	1,333	1,652

No	Pernyataan	Kepentingan (ei)	Kepercayaan (bi)	Sikap Ao
12	Fasilitas yang bus Trans Lampung berfungsi dengan baik	0,939	0,951	0,892
13	Perjalanan yang nyaman dalam perjalanan bus Trans Lampung	0,780	0,960	0,748
14	Kondisi bus Trans Lampung bersih	0,729	0,903	0,658
15	Bus Trans Lampung memiliki dasein yang menarik	0,828	1,024	0,847
16	Jumlah Armada pada setiap Trayek cukup banyak	0,804	0,909	0,730
Total Ao				14,81

(sumber : Data diolah 2017)

Total nilai sikap yang didapatkan setelah menjumlahkan setiap pernyataan adalah 14,81. Nilai keseluruhan sikap yang didapat akan digunakan untuk mengetahui skala penilaian sikap konsumen terhadap pernyataan bus Trans Lampung. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai +14,81 berada pada posisi yaitu Baik.

4.4 Hasil Dan Pembahasan

Sikap adalah kecenderungan yang dipelajari dalam berperilaku yang ditunjukkan dengan secara senang atau tidak senang terhadap suatu obyek tertentu. Sikap, mencerminkan penilaian dalam bentuk senang atau tidak senang terhadap suatu obyek sebagai kecenderungan yang dipelajari, sikap dapat mendorong konsumen kearah perilaku tertentu atau menarik konsumen ke perilaku tertentu. Fenomena sikap yang timbul tidak saja dapat ditentukan oleh keadaan obyek yang sedang dihadapi tetapi juga kaitannya dengan pengalaman – pengalaman masa lalu dan harapan – harapan untuk masa yang akan datang (Schiffman, 2007). Permasalahan yang terjadi di bus Trans Lampung, salah satunya ialah jumlah armada bus yang beroperasi tidak sebanding dengan jumlah penumpang Bus Trans Lampung yang setiap bulan mengalami penurunan. Berdasarkan hasil analisis Fishbein, total nilai sikap (AB) senilai 14,81, berdasarkan skala interval dapat dikategorikan sebagai “Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap konsumen Bus

Trans Lampung menganggap bahwa atribut – atribut yang sudah diberikan oleh Trans Lampung itu “Baik”.

Demi peningkatan kembali jumlah penumpang Bus Trans Lampung yang selama ini menurun akibat kurangnya animo masyarakat Lampung terhadap Bus Trans Lampung. PT Lampung Jasa Utama perlu melakukan promosi yang lebih intens kepada masyarakat mengenai keberadaan Bus Trans Lampung baik melalui media cetak maupun media elektronik seperti televisi dan sosial media, dengan tujuan masyarakat menjadi tahu dan tertarik memilih Bus Trans Lampung sebagai alternatif kendaraan umum. Melalui promosi yang intens, masyarakat juga akan lebih paham bahwa Bus Trans Lampung merupakan salah satu sarana angkutan umum yang dapat membantu menghindari kemacetan yang saat ini terjadi di berbagai wilayah di Bandar Lampung. Selain itu, dengan adanya promosi yang intens masyarakat dapat mengetahui bahwa Bus Trans Lampung merupakan bus yang didukung oleh fasilitas – fasilitas yang tidak ada di bus lain dan dapat dinikmati oleh penumpang seperti ruang bus yang lebih luas yang dilengkapi dengan ac yang selalu berfungsi, musik untuk menghilangkan stress penumpang dan tempat untuk meletakkan barang bawaan penumpang.