

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Efisiensi Terhadap Kualitas Dan Kenyamanan Rute Purwokerto-Yogyakarta**Hanief Attalah Putra Riyanto¹⁾, Juanita²⁾, Cremona Ayu Novita Sari³⁾**^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Purwokertoe-mail : atalahputra12@gmail.com**Abstrak**

Secara umum salah satu sarana transportasi yang masih banyak dipergunakan masyarakat Indonesia yakni bus. Kota Purwokerto merupakan ibu kota Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah yang memiliki total luas wilayah 39,58 km², PO Efisiensi adalah perusahaan otobus yang berasal dari Kebumen, Jawa Tengah dan menjadi salah satu bus antarkota yang banyak diminati oleh masyarakat purwokerto. Maka dari itu penulis ingin menganalisa berapa tingkat kualitas pelayanan terhadap penumpang yang menggunakan jasa bus efisiensi di purwokerto dan di faktor apa saja yang perlu dilakukan perbaikan supaya bisa membuat penumpang lebih nyaman. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan penumpulan data menggunakan metode kuesioner. Yang dilakukan kepada 200 responden dan 30 uji coba kuesioner kepada penumpang bus efisiensi, dimana penilaian menggunakan skala likert. Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* kinerja pelayanan di bus efisiensi berada kategori Sangat Baik/Sangat Memuaskan dengan persentase sebesar 98,94% dapat dikatakan bahwa tingkat kesesuaian harapan konsumen masih harus ditingkatkan terdapat 3 atribut tingkat kepentingan kinerjanya masih kurang antara lain Kebersihan dalam bus, Kondisi kursi nyaman diduduki, kesesuaian rute pada trayek yang telah ditentukan.(Standar Pelayanan Angkutan Umum No.40 Tahun 2015, 2020) Hasil penelitian dari *Customer Satisfaction Index (CSI)* 86,080% nilai tersebut menunjukkan kepuasan penumpang bus efisiensi rute Purwokerto-Yogyakarta berada kategori Sangat Baik/Sangat Memuaskan terhadap kinerja pelayanan di bus efisiensi rute Purwokerto-Yogyakarta.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Harapan Penumpang Bus Efisiensi*

Abstract

In general, one of the means of transportation that is still widely used by Indonesian people is the bus. The city of Purwokerto is the capital of Banyumas Regency, Central Java, which has a total area of 39.58 km². PO Efisiensi is a bus company originating from Kebumen, Central Java and is one of the intercity buses that is in great demand by the people of Purwokerto. Therefore, the author wants to analyze the level of service quality for passengers who use efficiency bus services in Purwokerto and what factors need to be improved to make passengers more comfortable. The method used in this research is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) with data collection using the questionnaire method. This was carried out on 200 respondents and 30 questionnaires were tested on efficiency bus passengers, where the assessment used a Likert scale. The results of the analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method show that service performance on efficiency buses is in the Very Good/Very Satisfying category with a percentage of 98.94%. It can be said that the level of conformity to consumer expectations still needs to be improved. There are 3 attributes whose performance level of importance is still lacking, including Cleanliness. on the bus, the condition of the seat being comfortable to sit on, suitability of the route on the predetermined route. Public Transport Service Standards No.40 of 2015, 2020. The research results from the Customer Satisfaction Index (CSI) of 86.080% show that passenger satisfaction on the Purwokerto-Yogyakarta efficiency bus route is in the Very Good/Very Satisfying category regarding service performance on the Purwokerto-Yogyakarta efficiency bus route.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Bus Passenger Expectations for Efficiency*

I. PENDAHULUAN

Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat seperti bus. PO Efisiensi adalah perusahaan otobus Indonesia yang berasal dari Kebumen, Jawa Tengah. Perusahaan ini memiliki garasi di Purwokerto dan menjadi salah satu bus antarkota dalam provinsi (AKDP), antarprovinsi (AKAP) yang banyak diminati oleh masyarakat Purwokerto.

PO Efisiensi untuk menjamin kenyamanan penumpang sudah disediakan namun masih terdapat keluhan dari para pengguna jasa di setiap tahunnya yang dapat diketahui dari data keluhan penumpang dimana pada tahun 2017-2022. Mengalami penurunan jumlah penumpang, Dimana definisi dari keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu berdasar latar belakang di atas peneliti ingin meneliti berapa tingkat kualitas pelayanan terhadap penumpang yang menggunakan jasa bus efisiensi di purwokerto dan di faktor apa saja yang perlu dilakukan perbaikan supaya bisa membuat penumpang lebih nyaman.

II. BAHAN DAN METODOLOGI

Metode dalam penelitian ini yaitu metode IPA dan metode CSI, Metode IPA untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang, Metode CSI untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan terhadap penumpang bus.

Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang dilakukan di dalam garasi poll Bus Efisiensi yang berada di kota Purwokerto Jl.Suwatio, karanggayam, Teluk Kec.Purwokerto Selatan Kab.Banyumas tepatnya pada poll bus efisiensi bulupitu rute Purwokerto-Yogyakarta.

Atribut Pertanyaan

1. Kebersihan bagian dalam bus [4].

2. Perlengkapan bus meliputi tempat duduk, AC dan bagasi berfungsi dengan baik dan nyaman [4].
3. Kondisi kursi nyaman diduduki [4].
4. Ketersediaan APAR (alat pemadam api ringan) didalam bus [4].
5. Ketersediaan alat emergan, seperti: palu pemecah kaca, pintu darurat [1].
6. Ketersediaan Wc didalam bus.
7. Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus tepat waktu sesuai informasi dari agen [4].
8. Ketersediaan bagasi / tempat barang [4].
9. Ketersediaan pembayaran non tunai & tunai [1].
10. Ketepatan waktu perjalanan [2].
11. Kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi rute perjalanan kepada penumpang [3].
12. Kesigapan petugas menyambut penumpang datang [2].
13. Kesigapan petugas dalam memberikan aturan dalam bus [3].
14. Kesesuaian rute pada trayek yang telah di tentukan [2].
15. Kesesuaian harga tarif bus sesuai dengan aturan [2].
16. Terjaminnya keamanan barang didalam bus [3].
17. Terjaminnya kenyamanan perjalanan penumpang [2].
18. Terjaminnya keselamatan perjalanan penumpang [2].
19. Petugas bus menyediakan bantal leher di kursi penumpang
20. Perhatian petugas dalam menyediakan P3K [2].

Penarikan dan Sampel

Rumus Slovin adalah salah satu teori penarikan sampel untuk penelitian kuantitatif dalam sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. uji kecukupan data pada penelitian ini menggunakan tingkat ketelitian 7% dan tingkat keyakinan sebesar 93%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

E = batas toleransi kesalahan 10%

Uji coba kuesioner

Kuesioner ini disebarkan terhadap penumpang bus efisiensi, maka kuesioner tersebut diolah melalui tahapan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengukur dan memberikan gambaran kinerja pelayanan angkutan umum sehingga hasil tersebut bisa mendekati keadaan sesungguhnya. Uji coba kuesioner dilakukan dengan melakukan sebaran kuesioner terhadap penumpang dan mengambil 30 responden kemudian dihitung untuk uji validitas dan reliabilitasnya

Analisis Data

1. Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid jika butir-butir pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner, Rumus yang digunakan untuk menghitung uji validitas adalah:

$$R_{xy} = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

Rxy = Koefisien korelasi skor responden

N = Jumlah Subjek (orang)

Y = Skor Total

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor jawaban, Dalam penelitian ini pengujian Reliability dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronobach. Keputusan reliabel tidaknya kuisisioner dinyatakan apabila diperoleh r hitung > r tabel dengan taraf signifikan maka butir pertanyaan

tersebut reliabel. Rumus yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan:

r11 = Nilai reliabilitas

k = banyaknya jumlah butir pertanyaan

Σσb² = jumlah varian butir

σt² = varian total

3. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance performance analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut menggunakan perhitungan nilai rata-rata dari masing-masing atribut dalam metode IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

a. Tingkat kesesuaian

digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan, rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$TK = \frac{X}{Y} \times 100\% \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan:

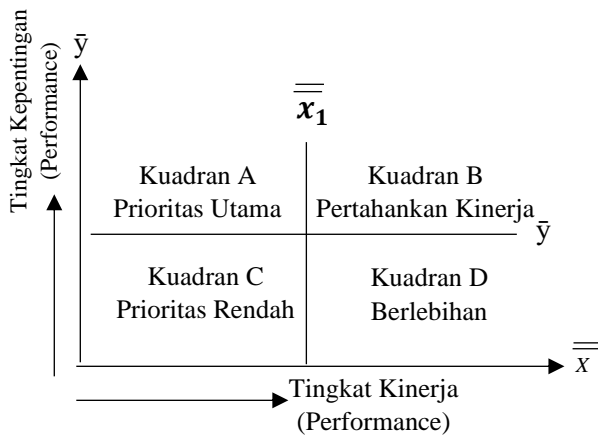
TK = Tingkat Kesesuaian

X = skor rata rata- rata tingkat kinerja

Y = skor rata – rata tingkat kepentingan

b. Diagram Cartesius

Digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.



Gambar 1. Diagram Cartesius IPA

Keterangan:

X = Rata - rata bobot penilaian responden terhadap tingkat kinerja.

Y = Rata – rata bobot penilaian responden terhadap tingkat kepentingan.

X = Rata – rata dari bobot penilaian responden terhadap kinerja.

Y = Rata-rata dari bobot penilaian responden terhadap kepentingan.

4. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

- a. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \dots\dots\dots (5)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan:

n = jumlah responden

Yi = nilai kepentingan atribut ke -i

i = nilai kinerja ke -I

- b. Menghitung Weight Factor (WF) atau factor tertimbang.

$$WF = \left(\frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\% \right) \dots\dots\dots (7)$$

Keterangan:

MISi = Nilai rata rata kepentingan ke -I

Σ = Total rata - rata kepentingan dari I ke p

- c. Menghitung Weight Score (ws) atau skor tertimbang

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

Keterangan:

Wfi = Faktor tertimbang ke -Z

- d. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \left(\frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\% \right) \dots\dots\dots (8)$$

Keterangan:

Σ = Total rata-rata kepentingan dari I ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan atau Highest Scale

Terdapat kriteria untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja perusahaan

Tabel 1. Skala Linkert

No	Persentase Skor	Skor Mean	Kualifikasi
1	81% - 100%	5	Sangat Puas
2	61% - 80%	4	Puas
3	41% - 60%	3	Cukup Puas
4	21% - 40%	2	Kurang Puas
5	0% - 20%	1	Sangat Tidak puas

Sumber: Sugiyono (2020)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Coba Kuesioner

1. Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui ke valid'an dari kuisioner yang akan disebarkan kepada responden. Variabel dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Nilai r tabel penelitian ini yaitu dengan nilai signifikasi 10%. Berdasarkan Nilai N=30 dan nilai signifikan uji dua arah 0,05 sehingga didapatkan nilai R tabel dengan df 28 (30-2) sebesar 0,361.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kekonsistenan suatu angket tingkat kemantapan hasil pengukuran. Pengujian reliabilitas ini menggunakan metode Alpha Chronobach dengan bantuan software SPSS. Dikatakan reliable ketika nilai Alpha Chronobach's > 0,6.

Analisis Data

1. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

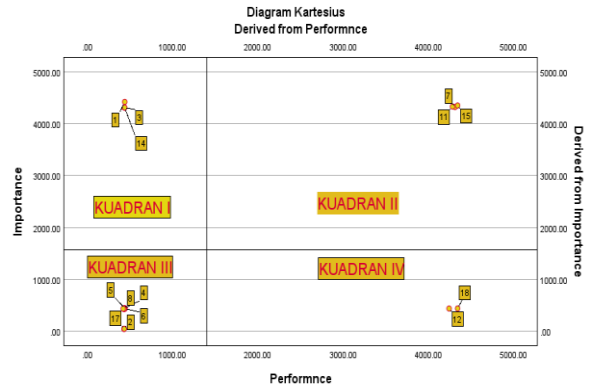
a. Menentukan tingkat kesesuaian

Tabel 2. Menentukan TK %

No	Xi	Yi	TK
	Kepuasan	Kepentingan	%
1	4,35	4,42	98,41
2	4,26	4,3	99,06
3	4,32	4,31	100
4	4,26	4,35	97,93
5	4,39	4,37	100
6	4,34	4,34	100
7	4,31	4,32	99,76
8	4,25	4,33	98,15
9	4,33	4,39	98,633
10	4,31	4,31	100
11	4,28	4,33	98,84
12	4,24	4,36	97,24
13	4,32	4,39	98,4
14	4,34	4,31	100
15	4,34	4,35	99,77
16	4,25	4,34	97,92
17	4,29	4,4	97,5
18	4,34	4,37	99,31
19	4,29	4,28	100
20	4,17	4,33	96,3
Total	85,98	86,9	98,94%

Sumber: Hasil Analisis, 2023

b. Diagram Cartesius



Gambar 2. Diagram Cartesius IPA

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang Bus Efisiensi rute Purwokerto-Yogyakarta dibagi menjadi 4 bagian kuadran berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang berada di kuadran I menjadi prioritas utama dalam perbaikan, karena faktor ini di anggap paling utama oleh penumpang Bus Efisiensi, yang termasuk atribut kuadran I adalah 1,3,14

- a) Kebersihan bagian dalam bus (1).
- b) Kondisi kursi nyaman diduduki (3).
- c) Kesesuaian rute pada trayek yang telah ditentukan (14).

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang berada di kuadran ke II ini dianggap penting oleh penumpang Bus Efisiensi rute Purwokerto-Yogyakarta, jadi keadaannya juga harus dipertahankan sehingga membuat penumpang Bus Efisiensi puas dengan pelayanan yang diberikan. Berikut kuadran II yaitu 7,11, dan 15

- a) Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus tepat waktu sesuai informasi dari agen (7).
- b) Kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi rute perjalanan kepada penumpang (11).

c) Kesesuaian harga tarif bus sesuai dengan aturan (15).

3. Kuadran III

Atribut yang berada di kuadran III ini dianggap netral oleh penumpang Bus Efisiensi rute Purwokerto-Yogyakarta, yang keberadaannya bisa dianggap penting dan bisa juga dianggap biasa saja (netral). Bagian kuadran ini yaitu 2,3,5,6,8 dan 17

- a) Perlengkapan bus meliputi tempat duduk, AC, dan bagasi berfungsi dengan baik dan nyaman (2).
- b) Ketersediaan APAR/alat pemadam api ringan (3).
- c) Ketersediaan alat emergency/palu pemecah kaca, pintu darurat (5)
- d) Ketersediaan WC (toilet) didalam bus (6).
- e) Ketersediaan bagasi/tempat penyimpanan barang (8).
- f) Terjaminnya kenyamanan perjalanan penumpang (17).

4. Kuadran IV

Pada kuadran IV ini menunjukkan bahwa atribut yang berada dikuadran ini tidak terlalu penting dan berlebihan untuk penumpang Bus Efisiensi rute Purwokerto-Yogyakarta yang termasuk atribut kuadran IV yaitu 12,18

- a) Kesigapan petugas menyambut penumpang datang (12).
- b) Terjaminnya keselamatan perjalanan penumpang (18).

2. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

a. Menentukan MIS dan MSS

Tabel 3. Hasil Perhitungan MIS dan MSS

No	Variabel Pertanyaan	MIS	MSS
Tangible (Bukti Langsung)			
1.	Kebersihan bagian dalam bus	4,42	4,35
2.	Perlengkapan bus meliputi tempat duduk, AC, dan bagasi	4,3	4,26
3.	Kondisi kursi nyaman di duduki	4,31	4,32
4.	Ketersediaan APAR (alat pemadam api ringan) di dalam bus	4,35	4,26
5.	Ketersediaan alat emergency (palu pemecah kaca,pintu darurat)	4,37	4,39

6.	Ketersediaan Wc didalam bus	4,34	4,34
Reliability (Keandalan)			
7.	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus tepat waktu sesuai informasi dari agen	4,32	4,31
8.	Pengemudi menjalankan kendaraan dengan baik	4,33	4,25
9.	Ketersediaan pembayaran non tunai & tunai	4,39	4,33
10.	Ketepatan pemberhentian bus tepat pada penempatannya	4,31	4,31
Responsiveness (Daya Tanggap)			
11.	Kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi rute perjalanan kepada penumpang	4,33	4,28
12.	Kesigapan petugas menyambut penumpang datang	4,36	4,24
13.	Petugas selalu memberikan informasi terkait ketersediaan tiket	4,39	4,32
Assurance (Jaminan)			
14.	Kesesuaian rute pada trayek yang telah di tentukan	4,31	4,34
15.	Terjaminnya harga tarif bus	4,35	4,34
16.	Terjaminnya keamanan barang didalam bus	4,34	4,25
17.	Terjaminnya kenyamanan perjalanan penumpang	4,4	4,29
18.	Terjaminnya keselamatan perjalanan penumpang	4,37	4,34
Empathy (Empati)			
19.	Perhatian awak bus dalam menyediakan bantal leher di kursi penumpang	4,28	4,29
20.	Perhatian awak bus dalam menyediakan P3K	4,33	4,17
TOTAL		86,9	86,0
		3	1

Sumber : Hasil Analisis Data, 2023

b. Menentukan WF

Tabel 4. Hasil Perhitungan WF

No	Variabel Pertanyaan	MIS	WF
Tangible (Bukti Langsung)			
1.	Kebersihan bagian dalam bus	4,42	5,09
2.	Perlengkapan bus meliputi tempat duduk, AC, dan bagasi	4,3	4,94
3.	Kondisi kursi nyaman di duduki	4,31	4,96
4.	Ketersediaan APAR (alat pemadam api ringan) di dalam bus	4,35	5,00
5.	Ketersediaan alat emergency (palu pemecah kaca,pintu darurat)	4,37	5,02
6.	Ketersediaan Wc didalam bus	4,34	4,99
Reliability (Keandalan)			
7.	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus tepat waktu sesuai informasi dari agen	4,32	4,97
8.	Pengemudi menjalankan kendaraan dengan baik	4,33	4,96
9.	Ketersediaan pembayaran non tunai & tunai	4,39	5,05
10.	Ketepatan pemberhentian bus tepat pada penempatannya	4,31	4,95
Responsiveness (Daya Tanggap)			

11.	Kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi rute perjalanan kepada penumpang	4,33	4,98
12.	Kesigapan petugas menyambut penumpang datang	4,36	5,01
13.	Petugas selalu memberikan informasi terkait ketersediaan tiket	4,39	5,05
Assurance (Jaminan)			
14.	Kesesuaian rute pada trayek yang telah di tentukan	4,31	4,96
15.	Terjaminnya harga tarif bus	4,35	5,00
16.	Terjaminnya keamanan barang didalam bus	4,34	4,99
17.	Terjaminnya kenyamanan perjalanan penumpang	4,4	5,06
18.	Terjaminnya keselamatan perjalanan penumpang	4,37	5,02
Empathy (Empati)			
19.	Perhatian awak bus dalam menyediakan bantal leher di kursi penumpang	4,28	4,92
20.	Perhatian awak bus dalam menyediakan P3K	4,33	4,98

Sumber : Hasil Analisis Data, 2023

c. Menghitung Weight Score (ws) atau skor tertimbang.

Tabel 5. Hasil Perhitungan WS

No	Variabel Pertanyaan	MSS	WF	WS
Tangible (Bukti Langsung)				
1.	Kebersihan bagian dalam bus	4,35	5,09	22,14
2.	Perlengkapan bus meliputi tempat duduk, AC, dan bagasi	4,26	4,94	21,07
3.	Kondisi kursi nyaman di duduki	4,32	4,96	21,44
4.	Ketersediaan APAR (alat pemadam api ringan) di dalam bus	4,26	5,00	21,32
5.	Ketersediaan alat emergency (palu pemecah kaca,pintu darurat)	4,39	5,02	22,07
6.	Ketersediaan Wc didalam bus	4,34	4,99	21,67
Reliability (Keandalan)				
7.	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus tepat waktu sesuai informasi dari agen	4,32	4,97	21,47
8.	Pengemudi menjalankan kendaraan dengan baik	4,25	4,96	21,17
9.	Ketersediaan pembayaran non tunai & tunai	4,33	5,05	21,87
10.	Ketepatan pemberhentian bus tepat pada penempatannya	4,31	4,95	21,37

Responsiveness (Daya Tanggap)				
11.	Kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi rute perjalanan kepada penumpang	4,29	4,98	21,37
12.	Kesigapan petugas menyambut penumpang datang	4,25	5,01	21,29
13.	Petugas selalu memberikan informasi terkait ketersediaan tiket	4,32	5,05	21,62
Assurance (Jaminan)				
14.	Kesesuaian rute pada trayek yang telah di tentukan	4,34	4,96	21,54
15.	Terjaminnya harga tarif bus	4,35	5,00	21,76
16.	Terjaminnya keamanan barang didalam bus	4,25	4,99	21,21
17.	Terjaminnya kenyamanan perjalanan penumpang	4,29	5,06	21,71
18.	Terjaminnya keselamatan perjalanan penumpang	4,35	5,02	21,84
Empathy (Empati)				
19.	Perhatian awak bus dalam menyediakan bantal leher di kursi penumpang	4,29	4,92	21,12
20.	Perhatian awak bus dalam menyediakan P3K	4,17	4,98	20,77
TOTAL WS				430

Sumber : Hasil Analisis Data, 2023

d. Menentukan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{430}{5} = 86,080$$

Tabel 6. Hasil Perhitungan CSI

	MIS	MSS	WS
Score Total	86,93	86,01	430
CSI	86,080		

Sumber: Hasil Analisis Data Excel, (2023)

Dari Tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai CSI yang dihasilkan adalah 86,008% , jika diinterpretasikan kedalam skala likert nilai CSI maka penumpang bus tergolong merasakan sangat puas terhadap jasa transportasi Bus Efisiensi terhadap rute Purwokerto-Yogyakarta.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus efisiensi rute Purwokerto-Yogyakarta dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah kebersihan dalam bus, kondisi kursi nyaman diduduki, kesesuaian rute pada trayek yang telah ditentukan. Kinerja pada pelayanan Bus Efisiensi di agen bulupitu berada pada kategori Sangat Baik/Sangat memuaskan dengan memperoleh Presentase sebesar 98,94%.
2. Berdasarkan hasil analisis penumpang Bus Efisiensi rute Purwokerto-Yogyakarta menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) diketahui bahwa nilai CSI sebesar 86,08% yang mana nilai tersebut berada kedalam kriteria sangat puas.

Saran

1. Po Bus Efisiensi diharapkan untuk meningkatkan pelayanan yang diharapkan oleh penumpang antara lain kebersihan dalam bus, kondisi kursi nyaman diduduki. Untuk penelitian selanjutnya dapat mendetailkan subjek kriterianya dengan demikian hasil penelitian akan lebih spesifik.
2. Bagi penyedia jasa pihak Po Bus Efisiensi Purwokerto-Yogyakarta diharapkan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu kualitas jasa yang ditawarkan agar penumpang tetap merasakan puas terhadap layanan Bus Efisiensi dengan rute Purwokerto-Yogyakarta.

3. Po Bus Efisiensi diharapkan untuk meningkatkan pelayanan yang diharapkan oleh penumpang antara lain kebersihan dalam bus, kondisi kursi nyaman diduduki.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ariadi Fitroh Dimas, Wari Naris Wahyu, & Hardiyanti Aprilia Siska. (2019). *Perbandingan Kinerja Angkutan Umum Konvensional dan Angkutan Umum Berbasis Online di Banyuwangi*.
- [2]. Asikin, A., Rizani, M. D., & Yudaningrum, F. (2021). *ANALISIS PENILAIAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DI TERMINAL BUMIAYU DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*.
- [3]. Kurniawati, R., & Tinumbia, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna (Analysis of Quality Service of Kampung Rambutan Bus Station Based on User Satisfaction). In *J.Infras* (Vol. 5, Issue 2).
- [4]. Standar Pelayanan Angkutan Umum No.40 Tahun 2015. (2020).
- [5]. Zakiyah, Assessing Passengers' Satisfaction Level on Bus Services in Selected Urban and Rural Centres of Peninsular Malaysia (2016)
- [6]. Fatmawati, Zulaycha; susanty, Aries. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna bus rapid transit (Brt) trans Semarang Dengan Metode heterogeneous customer satisfaction index Dan importance performance analysis. *Industrial Engineering Online Journal*, (2016)
- [7]. Handriati, Annisa Azzahra, Sunaryo Sunaryo, and Vembri Noor Helia. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI." *Teknoin* 21.4 (2015).