

Studi Tingkat Kepuasan Masyarakat Akan Layanan *Buy The Service* Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor Koridor 1

Didik Priadi Mulyawan¹, Tedy Murtejo¹, Alimuddin¹, Muhamad Kemal Idris², Endang Sudrajat¹

¹ Program Studi Teknik Sipil, Universitas Ibn Khaldun Bogor

² Program Studi Teknik Kelautan, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti

Email: didikpriady@gmail.com; tedy.murtejo@uika-bogor.ac.id; alimuddin@uika-bogor.ac.id; idriskemal1@gmail.com; endang.sudrajat@uika-bogor.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pengukuran kinerja merupakan metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. *Buy The Service* (BTS) adalah skema subsidi pembelian layanan oleh pemerintah kepada pihak operator (swasta) dalam hal memberikan pelayanan angkutan umum dengan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan. Trans Pakuan resmi dioperasikan sejak 2 November 2021, melayani 4 koridor dengan total 49 armada. Salah satunya adalah koridor 1 (Terminal Laladon – Cidangiang). Penilaian kepuasan diperlukan untuk melihat apakah pelanggan Biskita Trans Pakuan Bogor sudah puas dengan pelayanan. Indikator yang digunakan dalam evaluasi mengacu dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dan tingkat kinerja layanan *Buy The Service* (BTS) Biskita Trans Pakuan Koridor 1 menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (ISA) & metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) atribut menunjukkan konsumen sudah puas dan harus dipertahankan prestasinya. Terdapat 6 dinilai biasa dan 7 (tujuh) atribut dinilai berlebihan. Hasil CSI menunjukkan nilai 72,79% (0,73) berada pada selang 71%–80%, artinya secara umum mayoritas pelanggan merasa cukup puas, atau bahkan baik, namun tetap ada ruang untuk peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan metode ISA menunjukkan bahwa aspek yang perlu menjadi prioritas penanganan adalah kenyamanan fasilitas kebersihan di halte, waktu tunggu, informasi waktu kedatangan mobil bus dan informasi gangguan perjalanan bus.

Kata Kunci: kepuasan, *buy the service*, *importance performance analysis*, *customer satisfaction index*.

ABSTRACT

Customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment of a customer that comes from a comparison between his impression of the performance or results of a product and his expectations. Performance measurement is a method used to provide an assessment of how much the level of work performance or achievement of predetermined goals and objectives. Buy The Service (BTS) is a service purchase subsidy scheme by the government to the operator (private) in terms providing public transportation services with minimum service standards that must be implemented. Trans Pakuan has been officially operated since November 2, 2021, serving 4 corridors with a total of 49 fleets. One of them is corridor 1 (Terminal Laladon - Cidangiang). A satisfaction assessment is needed to see whether Biskita Trans Pakuan Bogor customers are satisfied with the service. The indicators used in the evaluation refer to the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 27 of 2015 concerning Amendments to the Regulation of the Minister of Transportation Number 10 of 2012 concerning Minimum Service Standards for Road-Based Mass Transportation. This study aims to determine public satisfaction and the level of performance of Buy The Service (BTS) Biskita Trans Pakuan Corridor 1 services using the Importance Performance Analysis method & the Customer Satisfaction Index method. The results showed that there are 4 (four) attributes that show consumers are satisfied and must be maintained. There are 6 rated ordinary and 7 (seven) attributes rated excessive. The CSI results show a value of 72.79% (0.73) in the range of 71%–80%, meaning that in general the majority of customers feel quite satisfied, or even good, but there is still room for improving service quality. Based on the Importance Satisfaction Analysis method, it shows that the aspects that need to be prioritized are the convenience of cleaning facilities at bus stops, waiting time, information on the arrival time of bus cars and information on disturbances.

Key words: satisfaction, *buy the service*, *importance performance analysis*, *customer satisfaction index*.

Submitted:	Reviewed:	Revised:	Published:
05 Agustus 2024	05 Desember 2024	03 Juli 2025	01 Agustus 2025

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pengukuran kinerja merupakan alat atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan (Kotler dan Keller, 2016). *Buy The Service* (BTS) adalah skema subsidi pembelian layanan oleh pemerintah kepada pihak operator (swasta) yang dalam hal transportasi publik berarti memberikan pelayanan angkutan umum dengan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan (Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun 2020). Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, standar minimal yang dimaksud yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Trans Pakuan (nama resmi: BisKita Trans Pakuan) adalah layanan Bus Rapid Transit di Kota dan Kabupaten Bogor Jawa Barat, yang dikelola oleh Pemerintah Bogor Kota melalui Perusahaan Daerah Jasa Transportasi (PDJT). Bus kota ini sangat mirip dengan Transjakarta, hanya berhenti di halte tertentu saja. Perbedaanannya adalah bus ini tidak menggunakan jalur khusus. Bus ini juga diharapkan akan mengurangi jumlah angkutan kota yang masih beroperasi dan menjadi salah satu cara mengatasi kemacetan di Kota Bogor. Layanan ini diresmikan pada tanggal 3 Juni 2007 dengan rute awal Bubulak - Baranangsiang dengan tarif Rp1.500,-. Pada perkembangannya, layanan Trans Pakuan sempat diperpanjang hingga Ciawi dan Aeon Mall Sentul City. Namun demikian, kesulitan keuangan perusahaan daerah menyebabkan pengembangan layanan bus ini terhambat dan sempat berhenti beroperasi pada tahun 2016. Pada tahun 2021, Bus Trans Pakuan kembali beroperasi sebagai salah satu program pembelian layanan BTS (*Buy The Service*) seperti halnya Teman Bus, yang diselenggarakan oleh Kementerian Perhubungan, melalui Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek. Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Savitri, dkk (2017), Budiayati (2010), Ginting (2022), Hafiz dan Andani (2024) dan Hafid, dkk (2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan teknik pengumpulan data dengan

kuesioner. Populasi dalam penelitian adalah konsumen yang menggunakan jasa layanan Trans Pakuan koridor 1. Metode pemilihan contoh yang digunakan adalah Metode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu melakukan wawancara konsumen yang sedang menunggu pemberangkatan yang bersedia diwawancarai. Sebelum melakukan, terlebih dahulu ditanyakan kesediaan pelanggan melakukan pengisian kuesioner. Skala yang dipakai dalam penelitian ini bersifat *ordinal*, yaitu skala yang menunjukkan tingkat skala. Pengukuran dari hasil jawaban kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode skala *Likert*, yaitu memberikan bobot pada setiap pertanyaan. Dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen Trans Pakuan ini dibedakan atas lima kategori (Rangkuti, 2003), yaitu sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Untuk mengukur tingkat kepentingan, dibedakan dalam lima kategori (Rangkuti, 1997), yaitu tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting dan sangat penting. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah pengguna BTS Trans Pakuan koridor 1. Berdasarkan wawancara bagian teknis lapangan BTS Trans Pakuan koridor 1, menurut Direktur Perusahaan Daerah Jasa Transportasi (PDJT) jumlah penumpang harian rata-rata pada koridor 1 mencapai 152.080 penumpang. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah pendapat dari pengguna BTS Trans Pakuan koridor 1 untuk mengisi kuisisioner terkait tujuan akhir penelitian yaitu studi tingkat kepuasan BTS Trans Pakuan koridor 1 sebagai transportasi umum massal yang sudah sesuai standar pelayanan minimal, jumlah sampel dalam penelitian ini untuk mendapatkan jumlah responden dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* (Umar, 2003), yaitu:

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

N = Jumlah Populasi

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan contoh yang masih dapat ditolelir atau diinginkan ditetapkan 10%.

$$n = 152.082 / 1 + 152.082 (0,1)^2$$

$$n = 152.082 / 1 + 152.082 (0,01)$$

$$n = 152.082 / 1 + 1.520,82$$

$$n = 152.082 / 1.520,82$$

$$n = 100 \text{ Sampel}$$

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 (sebagaimana dikutip dalam Tjiptono, 2019), memiliki fungsi tertentu.

Istilah "analisis kuadran" mengacu pada pemeriksaan bagaimana persepsi pelanggan berhubungan dengan prioritas yang diberikan pada peningkatan kualitas suatu produk atau layanan. Konsep ini diperkenalkan oleh Brant dan Latur Everett pada tahun 2015, sebagaimana dikutip dalam karya Tjiptono tahun 2011.

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau lebih dikenal sebagai indeks kepuasan konsumen diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator produk atau jasa berupa presentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Nilai tingkat kepuasan

Kriteria Kepuasan	Nilai
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Tabel 2. Nilai tingkat kepentingan

Kriteria Kepentingan	Nilai
Tidak Penting	1
Kurang Penting	2
Cukup Penting	3
Penting	4
Sangat Penting	5

Tabel 3. Sebaran jumlah nilai tingkat kepuasan

Kriteria Kepuasan	Selang
Tidak Puas	100-179
Kurang Puas	180-259
Cukup Puas	260-339
Puas	340-419
Sangat Puas	420-499

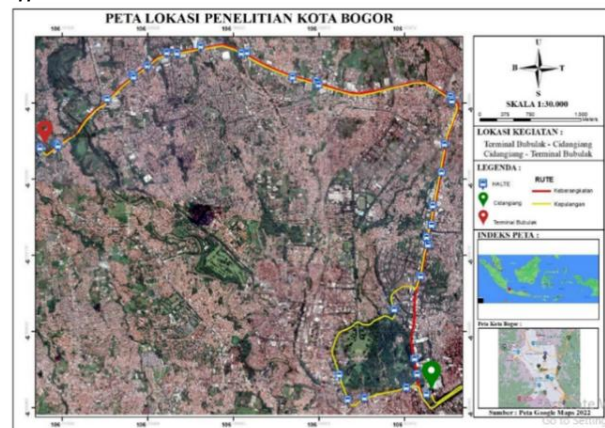
Tabel 4. Sebaran jumlah nilai tingkat kepentingan

Kriteria Kepentingan	Selang
Tidak Penting	100-179
Kurang Penting	180-259
Cukup Penting	260-339
Penting	340-419
Sangat Penting	420-499

Tempat dan waktu penelitian

Pengumpulan data baik *offline* maupun *online* dilakukan selama tiga bulan sejak bulan April 2024 sampai bulan Juni 2024 dengan sasaran populasi sampel. Fokus penelitian ini adalah masyarakat pengguna BTS Biskita Trans Pakuan Koridor 1. Menurut Sugiyono (2014), suatu wilayah terdiri dari benda-benda/subyek yang mempunyai ciri-ciri dan nilai-nilai tertentu yang diteliti oleh peneliti untuk diambil kesimpulannya. Pendataan dilakukan di berbagai halte, antara lain di halte Terminal Bubulak, halte SBJ 1, halte SBJ 2, halte Ruko Yasmin 1, halte Ruko Yasmin 2, halte Semplak, halte Radar Bogor, halte Transmart, halte UIKA 1, halte

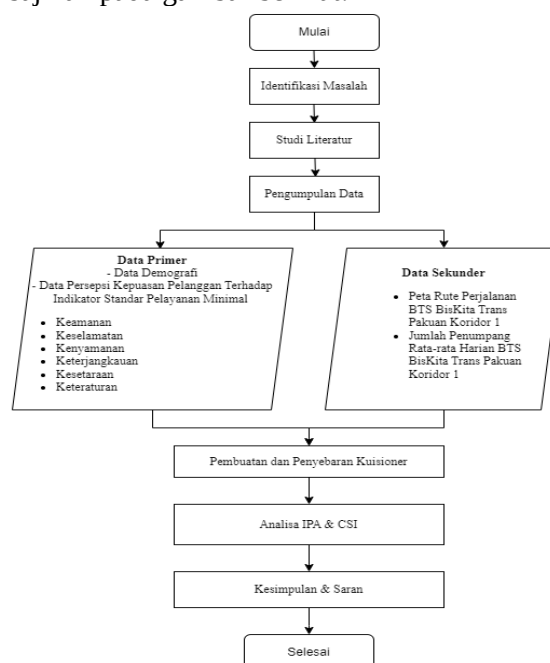
UIKA 2, halte Warung Jambu, halte SDN Bangka, halte Taman Ekspresi, halte Disdik. Selain mengisi *offline* mereka juga bisa mengisi *online* menggunakan *google form*. Sebanyak 100 responden diperoleh melalui kombinasi metode *online* dan *offline*.



Gambar 1. Peta lokasi penelitian

Bagan alir penelitian

Diagram alir yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada gambar berikut:



Gambar 2. Diagram alir penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan analisis dan pengolahan data selanjutnya akan ditampilkan hasil dan pembahasan sebagai berikut.

Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden disajikan untuk memberikan informasi sosiodemografi: jenis kelamin, usia, pendidikan formal, pekerjaan, pendapatan per bulan, pengeluaran per bulan untuk transportasi.

Jenis kelamin menjadi salah satu karakteristik pelaku perjalanan. Berdasarkan hasil survei, kelompok jenis kelamin tertinggi adalah perempuan yaitu sebanyak 51 orang dari 100 responden atau sebesar 51%.

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	49	49%
Perempuan	51	51%
Total	100	100%

Usia menjadi salah satu karakteristik pelaku perjalanan yang mendasar yang memiliki hubungan dengan kondisi sosial-ekonomi. Berdasarkan hasil survei, kelompok usia tertinggi adalah 15 – 35 tahun yaitu sebanyak 58 orang dari 100 responden dan kelompok terendah adalah < 15 tahun yaitu sebanyak 4 orang dari 100 responden.

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 15 Tahun	4	4%
15 – 35 tahun	78	78%
> 35 tahun	18	18%
Total	100	100%

Karakteristik pendidikan terakhir responden dibagi menjadi 4 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA dan D1/D2/D3/S1/D4/S2/S3. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa karakteristik pendidikan terakhir responden tertinggi adalah SMA yaitu sebanyak 58 orang.

Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SD	2	2%
SMP	7	7%
SMA	58	58%
D1/D2/D3/ S1/D4/ S2/S3	33	33%
Total	100	100%

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa karakteristik pekerjaan responden tertinggi adalah pegawai BUMN/swasta yaitu sebanyak 26 orang atau 26%.

Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Utama	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	33	33%
PNS	4	4%

Wiraswasta / Pengusaha	25	25%
Pegawai (BUMN / Swasta)	26	26%
Ibu Rumah Tangga	8	8%
Sedang tidak bekerja	4	4%
Total	100	100%

Karakteristik tingkat pendapatan responden berdasarkan hasil survei diketahui bahwa tingkat pendapatan tertinggi berkisar < Rp. 1.000.000 yaitu sebanyak 30 responden atau 30% dan pendapatan terendah berkisar Rp. 5.000.000 - Rp. 6.000.000 yaitu sebanyak 4 responden atau 4%.

Tabel 9. Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan/uang saku per bulan

Rata-rata Total Pendapatan/Uang Saku Perbulan	Jumlah Responden	Persentase
< Rp1.000.000,00	30	30%
Rp1.000.000,00 - Rp2.000.000,00	14	14%
Rp2.000.000,00 - Rp3.000.000,00	11	11%
Rp3.000.000,00 - Rp4.000.000,00	21	21%
Rp4.000.000,00 - Rp5.000.000,00	11	11%
Rp5.000.000,00 - Rp6.000.000,00	4	4%
> Rp6.000.000,00	9	9%
Total	100	100%

Berdasarkan hasil survei, dari 100 responden total biaya untuk transportasi tertinggi berada pada range Rp. 100.000 - Rp. 300.000 yaitu sebanyak 33 responden atau 33% dan pendapatan terendah berada pada range >Rp. 1.200.000 yaitu sebanyak 4 responden atau 4%.

Tabel 10. Karakteristik tingkat pengeluaran per bulan responden untuk transportasi

Rata-Rata Pengeluaran Per-Bulan Untuk Transportasi	Jumlah Responden	Persentase
< Rp. 100.000	22	22%
Rp. 100.000 - Rp. 300.000	33	33%
Rp. 300.000 - Rp. 600.000	28	28%
Rp. 600.000 - Rp. 900.000	8	8%
Rp. 900.000 - Rp. 1.200.000	5	5%
> Rp. 1.200.000	4	4%
Total	100	100%

IPA (*Importance Performance Analysis*)

Nilai rata-rata secara keseluruhan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Penilaian terhadap tingkat kepentingan menunjukkan harapan konsumen atas jasa yang dikonsumsi. Tingkat kinerja menunjukkan layanan Trans Pakuan yang dirasakan konsumen selama ini.

Tabel 11. Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap seluruh indikator

No	Indikator	Kepentingan					yi
		TP	KP	CP	P	SP	
Keamanan							
Keamanan di halte							
1	Lampu penerangan di halte	0	1	27	40	32	4,03*
2	Petugas keamanan di halte	0	3	23	40	34	4,05
3	Informasi gangguan keamanan di halte	1	5	29	44	21	3,79
Keamanan di mobil bus							
4	Identitas kendaraan	0	1	6	51	42	4,25
5	Tanda pengenalan pengemudi	0	2	10	46	41	4,26
6	Lampu isyarat tanda bahaya	0	0	23	38	39	4,16
7	Lampu penerangan di dalam bus	0	0	10	45	45	4,35
8	Petugas keamanan di dalam bus	0	2	26	40	32	4,02
9	Penggunaan kaca film	3	16	29	32	20	3,5
Keselamatan							
Keselamatan pada manusia							
10	Standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan	0	1	15	51	33	4,15
11	Standar operasional prosedur penanganan keadaan darurat	0	1	16	52	31	4,13
12	Jam istirahat pengemudi	1	6	33	29	31	3,83
Keselamatan pada mobil bus							
13	Kelaikan kendaraan	2	2	8	38	50	4,32
14	Peralatan keselamatan	0	2	17	40	41	4,2
15	Fasilitas kesehatan	0	2	26	39	33	4,03
16	Informasi tanggap darurat	1	3	24	37	35	4,02
17	Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri	1	3	18	37	41	4,14
18	Pintu keluar dan masuk penumpang	0	0	19	44	37	4,18
19	Ban	0	0	18	43	39	4,21
20	Rel korden di jendela	2	7	36	28	27	3,71
21	Alat pembatas kecepatan	0	2	31	35	32	3,97
22	Pegangan tangan pada tempat duduk sepanjang selasar	0	0	17	53	30	4,13
23	Pintu keluar masuk pengemudi	0	0	32	36	32	4
24	Kelistrikan untuk audio visual	0	1	28	43	28	3,98
25	Sabuk keselamatan	0	7	22	36	35	3,55
Keselamatan pada prasarana							
26	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	0	2	28	38	32	4
27	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan	0	1	30	33	36	4,04
Kenyamanan							
Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte							
28	Lampu penerangan di halte	0	1	31	30	38	4,05
29	Fasilitas pengatur suhu ruangan atau ventilasi udara di halte	0	1	28	38	33	4,03
30	Fasilitas kebersihan di halte	0	1	20	38	41	4,19
31	Luas lantai per orang di halte	0	3	24	44	29	3,99
32	Fasilitas naik turun penumpang di halte	0	2	19	42	37	4,14
Kenyamanan di mobil bus							
33	Lampu penerangan di dalam bus	0	0	9	49	42	4,33
34	Kapasitas angkut dalam bus	0	1	14	45	40	4,24
35	Fasilitas pengatur suhu ruangan di dalam bus	0	2	19	44	35	4,12
36	Fasilitas kebersihan di dalam bus	0	3	13	46	38	4,19
37	Luas lantai untuk berdiri per orang dalam bus	0	3	18	49	30	4,06
38	Larangan merokok	0	2	15	37	46	4,27
Keterjangkauan							
39	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor	2	1	16	44	37	4,13
40	Ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang	0	2	15	46	37	4,18
41	Tarif	0	0	17	49	34	4,17
Kesetaraan							
42	Kursi prioritas	0	3	13	47	37	4,18
43	Ruang khusus untuk kursi roda.	1	1	25	37	36	4,06
44	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	1	1	19	48	31	4,07
Keteraturan							
45	Waktu tunggu	0	1	12	50	37	4,23
46	Kecepatan perjalanan	1	0	8	50	41	4,3
47	Waktu berhenti di halte	0	0	10	45	45	4,35
48	Informasi pelayanan	0	1	26	37	36	4,08

No	Indikator	Kepentingan					yi
		TP	KP	CP	P	SP	
49	Informasi waktu kedatangan mobil bus	0	3	18	42	37	4,13
50	Akses keluar masuk halte	0	1	22	42	35	4,11
51	Informasi halte yang akan dilewati	0	2	24	40	34	4,06
52	Ketepatan & kepastian jadwal kedatangan & keberangkatan bus	0	3	11	49	37	4,2
53	Informasi gangguan perjalanan bus	1	1	17	44	37	4,15
54	Sistem pembayaran	0	2	13	44	41	4,24
Jumlah yi							221,34
Rataan yi							4,10

Tabel 12. Penilaian responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap seluruh indikator

No	Indikator	Kepuasan					xi
		TP	KP	CP	P	SP	
Keamanan							
Keamanan di halte							
1	Lampu penerangan	1	5	50	31	13	3,5*
2	Petugas keamanan	17	31	36	13	3	2,54
3	Informasi gangguan keamanan di halte	3	8	45	32	12	3,42
Keamanan di mobil bus							
4	Identitas kendaraan	0	1	21	50	28	4,05
5	Tanda pengenalan pengemudi	0	1	27	35	37	4,08
6	Lampu isyarat tanda bahaya	0	1	39	38	22	3,81
7	Lampu penerangan	1	0	22	41	36	4,11
8	Petugas Keamanan	2	18	37	27	16	3,37
9	Penggunaan Kaca Film	2	4	50	30	14	3,5
Keselamatan							
Keselamatan pada manusia							
10	Standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan	1	2	28	51	18	3,83
11	Standar operasional prosedur penanganan keadaan darurat	0	3	36	44	17	3,75
12	Jam istirahat pengemudi	0	1	54	29	16	3,6
Keselamatan pada mobil bus							
13	Kelaikan kendaraan	1	3	28	43	25	3,88
14	Peralatan keselamatan	0	4	31	45	20	3,81
15	Fasilitas kesehatan	1	5	53	28	13	3,47
16	Informasi tanggap darurat	2	5	48	28	17	3,53
17	Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri	1	3	42	32	22	3,71
18	Pintu keluar dan masuk penumpang	1	3	33	47	16	3,74
19	Ban	0	3	37	42	18	3,75
20	Rel korden di jendela	11	32	47	9	1	2,57
21	Alat pembatas kecepatan	0	7	46	31	16	3,56
22	Pegangan tangan pada tempat duduk sepanjang selasar	0	6	36	41	17	3,69
23	Pintu keluar masuk pengemudi	0	2	39	39	20	3,77
24	Kelistrikan untuk audio visual	0	3	38	40	19	3,75
25	Sabuk keselamatan	6	43	40	10	1	2,57
Keselamatan pada prasarana							
26	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	0	2	48	33	17	3,65
27	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan	0	3	47	37	13	3,64
Kenyamanan							
Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte							
28	Lampu Penerangan di Halte	0	5	45	32	18	3,63
29	Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan atau Ventilasi Udara di Halte	2	5	44	33	16	3,56
30	Fasilitas Kebersihan di Halte	4	22	31	28	15	3,28
31	Luas Lantai Per Orang di Halte	0	6	41	38	15	3,62
32	Fasilitas Naik Turun Penumpang di Halte	0	6	29	45	20	3,79
Kenyamanan dimobil bus							
33	Lampu Penerangan di Dalam Bus	0	0	21	53	26	4,05
34	Kapasitas Angkut Dalam Bus	0	4	31	42	23	3,84
35	Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan di Dalam Bus	1	2	29	44	24	3,89
36	Fasilitas Kebersihan di Dalam Bus	1	6	32	40	21	3,74
37	Luas Lantai untuk Berdiri Per Orang Dalam Bus	0	5	32	43	20	3,78
38	Larangan Merokok	1	3	21	42	33	4,03
Keterjangkauan							
39	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor	2	3	40	37	18	3,66

No	Indikator	Kepuasan					xi
		TP	KP	CP	P	SP	
40	Ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang	1	4	33	45	17	3,73
41	Tarif	0	5	34	38	23	3,79
Kesetaraan							
42	Kursi prioritas	0	5	41	36	18	3,67
43	Ruang khusus untuk kursi roda.	15	31	42	9	3	3,54
44	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	0	15	56	22	7	3,21
Keteraturan							
45	Waktu Tunggu	3	5	32	46	14	3,63
46	Kecepatan Perjalanan	0	2	25	43	30	4,01
47	Waktu Berhenti di Halte	1	2	24	46	27	3,96
48	Informasi Pelayanan	0	4	34	40	22	3,8
49	Informasi Waktu Kedatangan Mobil Bus	0	7	44	30	19	3,61
50	Akses Keluar Masuk Halte	0	3	37	43	17	3,74
51	Informasi Halte Yang Akan Dilewati	2	2	41	35	20	3,69
52	Ketepatan & Kepastian Jadwal Kedatangan & Keberangkatan Bus	1	7	35	40	17	3,65
53	Informasi Gangguan Perjalanan Bus	3	5	44	31	17	3,54
54	Sistem Pembayaran	1	1	24	52	22	3,93
Jumlah x_i							196,02
Rataan x_i							3,63



Gambar 3. Matrks *Importance Performance Analysis (IPA)*

Keterangan indikator:

(1) Lampu penerangan di halte, (2) Petugas keamanan di halte, (3) Informasi gangguan keamanan di halte, (4) Identitas kendaraan, (5) Tanda pengenalan pengemudi, (6) Lampu isyarat tanda bahaya, (7) Lampu penerangan, (8) Petugas keamanan di dalam bus, (9) Penggunaan kaca film, (10) Standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan, (11) Standar operasional prosedur penanganan keadaan darurat, (12) Jam istirahat pengemudi, (13) Kelaikan kendaraan, (14) Peralatan keselamatan, (15) Fasilitas kesehatan, (16) Informasi tanggap darurat, (17) Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri, (18) Pintu keluar dan masuk penumpang, (19) Ban, (20) Rel gordin di jendela, (21) Alat pembatas kecepatan, (22) Pegangan tangan, (23) Pintu keluar masuk pengemudi, (24) Kelistrikan untuk audio visual, (25) Sabuk keselamatan, (26) Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan, (27) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan, (28) Lampu penerangan di halte, (29) Fasilitas pengatur suhu ruangan atau ventilasi udara di halte, (30)

Fasilitas kebersihan di halte, (31) Luas lantai per orang di halte, (32) Fasilitas naik turun penumpang di halte, (33) Lampu penerangan di dalam bus, (34) Kapasitas angkut dalam bus, (35) Fasilitas pengatur suhu ruangan di dalam bus, (36) Fasilitas kebersihan di dalam bus, (37) Luas lantai untuk berdiri per orang dalam bus, (38) Larangan merokok, (39) Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, (40) Ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang, (41) Tarif, (42) Kursi prioritas, (43) Ruang khusus untuk kursi roda, (44) Kemiringan lantai dan tekstur khusus, (45) Waktu tunggu, (46) Kecepatan perjalanan, (47) Waktu berhenti di halte, (48) Informasi pelayanan, (49) Informasi waktu kedatangan mobil bus, (50) Akses keluar masuk halte, (51) Informasi halte yang akan dilewati, (52) Ketepatan & kepastian jadwal kedatangan & keberangkatan bus, (53) Informasi gangguan perjalanan bus, (54) Sistem pembayaran.

Matrik IPA terbagi ke dalam empat kuadran, menggambarkan keadaan berbeda dari masing-masing penanganan dan indikator yang diteliti, yaitu:

1. Kuadran I

Kuadran I merupakan wilayah yang menjadi prioritas, karena dianggap sangat penting oleh konsumen, namun pihak Trans Pakuan belum melaksanakannya sesuai harapan konsumen. Oleh karena itu, penanganannya perlu diprioritaskan. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah fasilitas kebersihan di halte (30), Waktu tunggu (45), Informasi waktu kedatangan mobil bus (49), Informasi gangguan perjalanan bus (53)

2. Kuadran II

Wilayah ini mencakup indikator yang dianggap penting dan kinerja Trans Pakuan sudah sesuai dengan konsumen, sehingga konsumen merasa puas. Kuadran ini merupakan prestasi Trans Pakuan dalam memberikan pelayanan, sehingga perlu dipertahankan. Wilayah ini terdiri dari indikator: Identitas kendaraan (4), Tanda pengenal pengemudi (5), Lampu isyarat tanda bahaya (6), Lampu penerangan (7), Standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan (10) Standar operasional prosedur penanganan keadaan darurat (11), Kelaikan kendaraan (13), Peralatan keselamatan (14), Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri (17), Pintu keluar dan masuk penumpang (18), Ban (19), Pegangan tangan (22), Fasilitas naik turun penumpang di halte (32), Lampu penerangan di dalam bus (33), Kapasitas angkut dalam bus (34), Fasilitas pengatur suhu ruangan di dalam bus (35), Fasilitas kebersihan di dalam bus (36), Larangan merokok (38), Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor (39), Ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang (40), Tarif (41), Kursi prioritas (42), Kecepatan perjalanan (46), Waktu berhenti di halte (47), Akses keluar masuk halte (50), Ketepatan & kepastian jadwal kedatangan & keberangkatan bus (52), Sistem pembayaran (54)

3. Kuadran III

Kuadran III merupakan wilayah yang memuat indikator yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerja Trans Pakuan biasa. Kuadran ini terdiri dari indikator berikut : Lampu penerangan di halte (1), Petugas keamanan di halte (2), Informasi gangguan keamanan di halte (3), Petugas keamanan di dalam bus (8), Penggunaan kaca film (9), Jam istirahat pengemudi (12), Fasilitas kesehatan (15), Informasi tanggap darurat (16), Rel gordin di jendela (20), Alat pembatas kecepatan (21), Sabuk keselamatan (25), Lampu penerangan di halte (28), Fasilitas pengatur suhu ruangan atau ventilasi udara di halte (29), Luas lantai per orang di halte (31), Ruang khusus untuk kursi roda (43), Kemiringan lantai dan tekstur khusus (44)

4. Kuadran IV

Kuadran ini memuat indikator yang dianggap tidak begitu penting oleh konsumen tetapi kinerja Trans Pakuan melebihi harapan dari konsumen. Kuadran ini terdiri dari indikator berikut: Pintu keluar masuk pengemudi (23), Kelistrikan untuk audio visual (24), Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan (26), Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (27), Luas lantai untuk berdiri per orang dalam bus (37), Informasi pelayanan (48), Informasi halte yang akan dilewati (51).

CSI (Customer Satisfaction Index)

CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat kenyataan dari setiap indikator standar pelayanan minimal sebagai indikator kepuasan yang akan diukur. Tingkat kepuasan diukur menggunakan lima poin Skala Likert. Hasil perhitungan CSI secara detail disajikan pada tabel berikut.

Tabel 13. Perhitungan CSI

Nomor Indikator	Rataan Tingkat Kepentingan (RKPT)	Weighted Factor (WF) = (RKPT/221,34)	Rataan Tingkat Kinerja (RKPU)	Weighted Score (WS) = (RKPU*WF)
1	4,03	1,821	3,5	6,37
2	4,05	1,830	2,54	4,65
3	3,79	1,712	3,42	5,86
4	4,34	1,961	4,05	7,94
5	4,26	1,925	4,08	7,85
6	4,16	1,879	3,81	7,16
7	4,35	1,965	4,11	8,08
8	4,02	1,816	3,37	6,12
9	3,5	1,581	3,5	5,53
10	4,15	1,875	3,83	7,18
11	4,13	1,866	3,75	7,00
12	3,83	1,730	3,6	6,23
13	4,32	1,952	3,88	7,57
14	4,2	1,898	3,81	7,23
15	4,03	1,821	3,47	6,32
16	4,02	1,816	3,53	6,41
17	4,14	1,870	3,71	6,94
18	4,18	1,888	3,74	7,06
19	4,21	1,902	3,75	7,13
20	3,71	1,676	2,57	4,31
21	3,97	1,794	3,56	6,39
22	4,13	1,866	3,69	6,89
23	4	1,807	3,77	6,81
24	3,98	1,798	3,75	6,74
25	3,55	1,604	2,57	4,12
26	4	1,807	3,65	6,60
27	4,04	1,825	3,64	6,64
28	4,05	1,830	3,63	6,64
29	4,03	1,821	3,56	6,48
30	4,19	1,893	3,28	6,21
31	3,99	1,803	3,62	6,53
32	4,14	1,870	3,79	7,09
33	4,33	1,956	4,05	7,92
34	4,24	1,916	3,84	7,36
35	4,12	1,861	3,89	7,24
36	4,19	1,893	3,74	7,08
37	4,06	1,834	3,78	6,93
38	4,27	1,929	4,03	7,77
39	4,13	1,866	3,66	6,83
40	4,18	1,888	3,73	7,04
41	4,17	1,884	3,79	7,14
42	4,18	1,888	3,67	6,93
43	4,06	1,834	2,54	4,66
44	4,07	1,839	3,21	5,90
45	4,23	1,911	3,63	6,94
46	4,3	1,943	4,01	7,79
47	4,35	1,965	3,96	7,78
48	4,08	1,843	3,8	7,00
49	4,13	1,866	3,61	6,74
50	4,11	1,857	3,74	6,94
51	4,06	1,834	3,69	6,77
52	4,2	1,898	3,65	6,93
53	4,15	1,875	3,54	6,64
54	4,24	1,916	3,93	7,53
Total	221,34	100,00	196,02	363,95
Customer Satisfaction Index				72,79

Keterangan nomor indikator:

(1) Lampu penerangan di halte, (2) Petugas keamanan di halte, (3) Informasi gangguan keamanan di halte, (4) Identitas kendaraan, (5) Tanda pengenalan pengemudi, (6) Lampu isyarat tanda bahaya, (7) Lampu penerangan, (8) Petugas keamanan di dalam bus, (9) Penggunaan kaca film, (10) Standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan, (11) Standar operasional prosedur penanganan keadaan darurat, (12) Jam istirahat pengemudi, (13) Kelaikan kendaraan, (14) Peralatan keselamatan, (15) Fasilitas kesehatan, (16) Informasi tanggap darurat, (17) Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri, (18) Pintu keluar dan masuk penumpang, (19) Ban, (20) Rel gordin di jendela, (21) Alat pembatas kecepatan, (22) Pegangan tangan, (23) Pintu keluar masuk pengemudi, (24) Kelistrikan untuk audio visual, (25) Sabuk keselamatan, (26) Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan, (27) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan, (28) Lampu penerangan di halte, (29) fasilitas pengatur suhu ruangan atau ventilasi udara di halte, (30) Fasilitas kebersihan di halte, (31) Luas lantai per orang di halte, (32) Fasilitas naik turun penumpang di halte, (33) Lampu penerangan di dalam bus, (34) Kapasitas angkut dalam bus, (35) Fasilitas pengatur suhu ruangan di dalam bus, (36) Fasilitas kebersihan di dalam bus, (37) Luas lantai untuk berdiri per orang dalam bus, (38) Larangan merokok, (39) Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, (40) Ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang, (41) Tarif, (42) Kursi prioritas, (43) Ruang khusus untuk kursi roda, (44) Kemiringan lantai dan tekstur khusus, (45) Waktu tunggu, (46) Kecepatan perjalanan, (47) Waktu berhenti di halte, (48) Informasi pelayanan, (49) Informasi waktu kedatangan mobil bus, (50) Akses keluar masuk halte, (51) Informasi halte yang akan dilewati, (52) Ketepatan & kepastian jadwal kedatangan & keberangkatan bus, (53) Informasi gangguan perjalanan bus, (54) Sistem pembayaran.

Dengan memanfaatkan CSI, dimungkinkan untuk menilai sejauh mana kepuasan secara menyeluruh pengguna terhadap layanan BTS Biskita Trans Pakuan Koridor 1 dengan seluruh indikator standar pelayanan minimal. Melalui penerapan perhitungan CSI, temuan penelitian menunjukkan nilai 72,79% (0,73) yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berada pada kisaran 0,51-0,65. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen bus Trans Pakuan dikategorikan puas sehingga menjadikan kinerja Trans Pakuan secara keseluruhan terpuji.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan IPA, terdapat empat atribut (fasilitas kebersihan di halte, waktu tunggu, informasi waktu kedatangan mobil bus, informasi gangguan perjalanan bus) menunjukkan konsumen merasa kurang puas dan harus dijadikan prioritas utama oleh Trans Pakuan. Hasil analisis tersebut menunjukkan dua puluh tujuh atribut (identitas kendaraan, tanda pengenalan pengemudi, lampu isyarat tanda bahaya, lampu penerangan, standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan, standar operasional prosedur penanganan keadaan darurat, kelaikan kendaraan, peralatan keselamatan, fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri, pintu keluar masuk penumpang, ban, pegangan tangan, fasilitas naik turun penumpang di halte, lampu penerangan di dalam bus, kapasitas angkut dalam bus, fasilitas pengatur suhu ruangan di dalam bus, fasilitas kebersihan di dalam bus, larangan merokok, kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang, tarif, kursi prioritas, kecepatan perjalanan, waktu berhenti di halte, akses keluar masuk halte, ketepatan & kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, sistem pembayaran). menunjukkan konsumen sudah puas dan harus dipertahankan prestasinya. Enam belas atribut (lampu penerangan di halte, petugas keamanan di halte, informasi gangguan keamanan di halte, petugas keamanan di dalam bus, penggunaan kaca film, jam istirahat pengemudi, fasilitas kesehatan, informasi tanggap darurat, rel gordin di jendela, alat pembatas kecepatan, sabuk keselamatan, lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu ruangan atau ventilasi udara di halte, luas lantai per orang di halte, ruang khusus untuk kursi roda, kemiringan lantai dan tekstur khusus) dianggap mahasiswa biasa dan tujuh atribut (pintu keluar masuk pengemudi, kelistrikan untuk audio visual, perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan, fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan, luas lantai untuk berdiri per orang dalam bus, informasi pelayanan, informasi halte yang akan dilewati) dianggap berlebihan.

Hasil CSI menunjukkan nilai 72,79% (0,73) berada pada selang 71%–80%, artinya secara umum mayoritas pelanggan merasa cukup puas, atau bahkan baik, namun tetap ada ruang untuk peningkatan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ariostar, A., Muttaqin, A. W., Adriadi, A., Andiyani, A., & Irawan, S. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1. *Jurnal*

- Komposit: *Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik Sipil*, 6(1), 9–16.
<https://doi.org/10.32832/komposit.v6i1.6697>
- Budiyati, R. (2010). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Transportasi Trans Pakuan Bogor pada Periode 2008-2009. *Skripsi. IPB University. Bogor*. Tidak dipublikasikan.
<https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/62688?show=full>
- Ginting, K. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan-Lapangan Merdeka. *Doctoral Dissertation*, Universitas Medan Area.
<https://doi.org/10.31289/jitas.v1i2.1453>
- Hafiz, A. A., & Andani, I. G. A. (2024). Analisis Kinerja dan Kepentingan Moda Angkutan Bus dan Mobil Travel Agent Rute Simpang Empat–Kota Padang. *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-ilmu Teknik Sipil*, 8(1), 31-37.
<http://dx.doi.org/10.32832/komposit.v8i1.14863>
- Hafid, D. M., Badaron S. F., & Syafei, I. (2022). Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(6), 9-19.
<https://pasca-umi.ac.id/index.php/kons/article/view/1096/1243>
- Husein, U. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2020). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 1057 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Strategis Nasional*.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid 1)*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Murtejo, T., Muhajir, A., Alimuddin, A., & Chayati, N. (2023). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trans Pakuan Trayek Terminal Bubulak via Cidangiang – Ciawi di Kota Bogor. *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik Sipil*, 7(1), 61–68.
<https://doi.org/10.32832/komposit.v7i1.7367>
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019, tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Dalam Trayek. Indonesia: Menteri Perhubungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012
- Putri, D. A. P. A. G., & Putrawan, N. W. K. V. P. (2025). Integrasi Sistem Transportasi Publik sebagai Penunjang Sektor Pariwisata Badung Selatan. *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik Sipil*, 9(1), 215–223.
<https://doi.org/10.32832/komposit.v9i1.16622>
- Rangkuti, F. (1997). *Riset Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Savitri, A., Murtejo, T., & Rulhendri, R. (2020). Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Trans Pakuan Bogor (Studi kasus: Pelayanan di Halte dan Pelayanan di dalam Bus Trans Pakuan Bogor). *Astonjadro*, 6(2), 97–103.
<https://doi.org/10.32832/astonjadro.v6i2.2266>