

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Non Aktifnya Trayek Bus Trans Kota di Bandar Lampung

Hafidh Danang Setiadi¹, Galuh Pramita², Lilik Ariyanto³

¹Program Studi Teknik Sipil Universitas Teknokrat Indonesia

ARTICLE INFO

Kata Kunci:

Transportasi Masal; *Importance Performance Analysis* (IPA); *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Correspondence email:

danangsuradi@gmail.com ,
galuh.pramita@teknokrat.ac.id,
lilik.ariyanto@teknokrat.ac.id

Submitted: 25-11-2024

Revised: 24-01-2025

Accepted: 04-02-2025

Published: 04-02-2025

ABSTRAK

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota berkembang yang memiliki masalah transportasi, khususnya transportasi masal atau angkutan umum. Angkutan umum yang ada, seperti bus kota dan angkutan kota, tidak terlalu efisien bagi penggunaannya. Hal ini dikarenakan faktor keamanan dan faktor kenyamanan yang sangat kurang sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan angkutan umum. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui faktor-faktor utama yang mempengaruhi non-aktifnya trayek Bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung dan Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bus Trans Kota Bandar Lampung dengan metode analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa penyebab faktor utama non aktifnya trayek Bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung yaitu salah satunya adalah terdapat persaingan dengan transportasi online. Hasil dengan menggunakan metode IPA Pada kuadran 1, terdapat 11,11% responden yang merasa bahwa tingkat kinerja fasilitas dan layanan tersebut tinggi, Pada kuadran 2, terdapat 55,56% Responden yang merasa bahwa fasilitas dan layanan tersebut sangat penting dengan tingkat kinerja yang tinggi. Pada kuadran 3, terdapat 22,22% responden yang merasa bahwa fasilitas dan layanan tersebut relatif rendah dengan tingkat kinerja yang rendah. Pada kuadran 4, terdapat 11,11% responden yang merasa bahwa fasilitas dan layanan tersebut sangat penting, dengan CSI menunjukkan hasil pengguna merasa puas dengan nilai indeks kepuasan mencapai 0,734%.

ABSTRACT

Bandar Lampung City is one of the developing cities that has transportation problems, especially mass transportation or public transportation. Existing public transportation, such as city buses and city transportation, is not very efficient for its users. This is because the safety and comfort factors are so lacking that people prefer to use private vehicles compared to public transportation. The purpose of this study was to determine the main factors that influence the inactivity of the Trans City Bus route in Bandar Lampung City and to determine the level of user satisfaction with the Bandar Lampung Trans City Bus service using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) data analysis methods. The results of this study explain that the main factor causing the inactivity of the Trans City Bus route in Bandar Lampung City is competition with online transportation. Results using the IPA method In quadrant 1, there are 11.11% of respondents who feel that the performance level of these facilities and services is high, In quadrant 2, there are 55.56% Respondents who feel that these facilities and services are very important with a high level of performance. In quadrant 3, there are 22.22% of respondents who feel that these facilities and services are relatively low with a low level of performance. In quadrant 4, there are 11.11% of respondents who feel that these facilities and services are very important, with CSI showing the results of users being satisfied with the satisfaction index value reaching 0.734%.

PENDAHULUAN

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota berkembang yang memiliki masalah transportasi, khususnya transportasi massal atau angkutan umum. Angkutan umum yang ada, seperti bus kota dan angkutan kota, tidak terlalu efisien bagi penggunaannya. Hal ini dikarenakan faktor keamanan dan faktor kenyamanan yang sangat kurang sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan angkutan umum.

Transportasi umum adalah salah satu aspek penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di kota-kota besar. (Safitry, 2016). Bus Trans Kota adalah sistem transportasi umum yang telah digunakan di banyak kota di Indonesia. Tujuan dari sistem ini adalah untuk membuat perjalanan yang aman, nyaman, dan efisien serta mengurangi kemacetan lalu lintas yang sering terjadi di perkotaan. Walaupun tujuan awalnya bagus, beberapa rute Bus Trans Kota masih tidak beroperasi. Trans Bandar Lampung adalah bus BRT yang beroperasi di Bandar Lampung, Indonesia. Trans Bandar Lampung ini menghubungkan wilayah kota dalam jarak yang cukup jauh. Trans Bandar Lampung dioperasikan oleh swasta mutlak dan merupakan yang pertama di Indonesia. BRT ini mulai berjalan pada tanggal 14 November 2011, dengan meluncurkan 40 armada bus dengan rute awal yaitu Rajabasa-Panjang dan Korpri-Sukaraja. Setelah itu rute pun diperlebar menjadi 7 trayek yaitu, Korpri-Sukaraja, Rajabasa-Sukaraja, Kemiling-Sukaraja, Ir.Sutami-Tanjung Karang, Citra Garden-Panjang, Citra Garden-Rajabasa dan yang terakhir adalah Rajabasa-Panjang.

Transportasi dan angkutan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun, karena tingkat pelayanan yang rendah yang diberikan oleh operator angkutan kota saat ini, masyarakat cenderung meninggalkan angkutan umum, juga dikenal sebagai angkutan kota. Melihat kondisi pelayanan angkutan kota yang semakin rendah, sehingga mempengaruhi masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi ataupun kendaraan online daripada menggunakan angkutan kota. Semakin banyaknya masyarakat yang mengendarai sepeda motor menyebabkan angka pelanggaran lalu lintas dan angka kecelakaan yang semakin tinggi. (Primastuti & Puspitasari, 2022)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor utama yang mempengaruhi non-aktifnya trayek Bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bus Trans Kota Bandar Lampung dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Manfaat penelitian ini untuk memberikan informasi yang dapat digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan layanan Bus Trans Kota Bandar Lampung sehingga dapat lebih optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Konsep Transportasi Perkotaan

Definisi Transportasi Perkotaan: Transportasi perkotaan merupakan sistem transportasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas penduduk dalam sebuah kota. Hal ini mencakup berbagai moda transportasi, seperti angkutan umum (bus, angkot, taksi), kendaraan pribadi, dan transportasi non-motoris (sepeda, jalan kaki). (Cervero, 1998)

Peran Transportasi Umum: Transportasi umum sangat penting untuk mengurangi kemacetan, mengurangi emisi karbon, dan mendorong mobilitas yang inklusif. Salah satu bagian penting dari sistem transportasi perkotaan yang bertahan lama adalah jalur bus kota yang efisien. (Rakyat, 2020)

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Trayek Bus

Permintaan Penumpang: Salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas trayek bus adalah permintaan penumpang. Jika jumlah penumpang tidak memadai, maka biaya operasional menjadi lebih besar daripada pendapatan, yang dapat mengakibatkan penghentian layanan. Penelitian terdahulu oleh Wirasinghe et al. (1977) menunjukkan bahwa pola pergerakan penumpang dan jadwal yang tidak tepat waktu sering menjadi penyebab utama rendahnya tingkat penggunaan bus di perkotaan. Kualitas Layanan: Kualitas layanan yang buruk, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan, sering menjadi alasan masyarakat enggan menggunakan transportasi umum. (Parasuraman et al., 1985)

Studi Kasus Non Aktifnya Trayek Bus

Bandar Lampung: Beberapa hal dapat menyebabkan penurunan atau tidak aktifnya trayek Bus Trans Kota di Bandar Lampung, Ini termasuk tingkat permintaan yang rendah, layanan yang buruk, dan kurangnya insentif untuk menggunakan transportasi umum. Studi lokal telah menunjukkan bahwa masalah manajemen transportasi Bandar Lampung terkait erat dengan ketidakpastian pendanaan dan kurangnya partisipasi publik.

Teori Transportasi Berkelanjutan

Transportasi Berkelanjutan: Pendekatan transportasi berkelanjutan mengacu pada sistem transportasi yang memperhatikan aspek lingkungan, ekonomi, dan sosial. (Hanafi et al., 2023) Dalam konteks ini, bus perkotaan diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi dan mengurangi emisi gas rumah kaca. Namun, ketidakberlanjutan trayek yang non-aktif menandakan adanya ketidakcocokan antara kebijakan yang diterapkan dengan kebutuhan nyata masyarakat.

METODE

Lokasi pengambilan sampel dilakukan di terminal Raja Basa Lampung dan di 7 rute yang non aktif kepada pengguna angkutan Bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung dengan Jumlah 100 sampel. Metode Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner dan wawancara

Kebutuhan Sample dan Populasi

Populasi penelitian ini sekaligus unit analisis dalam penelitian ini adalah warga bandar lampung sebanyak 1.100.109 jiwa. (Lampung, 2024). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nonprobability Sampling dan termasuk dalam Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan Teknik Purposive Sampling, yaitu pengambilan sampel dengan berbagai tujuan atau pertimbangan tertentu. (Sulistiyowati, 2017). Menurut Donald R.Cooper dan C. William Emory, dituliskan bahwa populasi adalah tak terbatas. Jadi, populasi berjumlah 5000 orang secara kasar diambil menjadi sampel 100 orang , mempunyai ketetapan estimasi yang sama dengan 100 orang sampel yang di ambil dari 200 juta populasi. (Cooper et al., 1995). Maka penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 responden

Jenis Data dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Jenis data

Data primer

Data primer adalah hasil wawancara dan kuisioner berupa kata kata,Tindakan, keterangan serta informasi yang di kumpulkan serta mengamati dan mencatat kejadian yang terjadi dilapangan. (Pratama et al., 2024).Pada umumnya sumber data primer berupa serangkaian pertanyaan kepada responden.

2. Sumber Data

Sumber data adalah orang atau subyek yang dapat memeberikan informasi yang di dibutuhkan pada suatu penelitian.sumber data ini merupakan unsur pokok untuk menentukan keberhasilan penelitian. Adapun yang menjadi sumber data primer pada penelitian ini adalah

- a. kepala Operasional Perusahaan Outobus Puspa Jaya Transport,
- b. Manager bus trans kota Pemerintah Kota Bandar Lampung dan,
- c. Masyarakat Kota Bandar Lampung yang di ambil secara acak berjumlah 100 responden

Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan pada tanggal 14 Oktober 2024 kepada Kepala Operasional Perusahaan outobus Puspa Jaya Transport dan manager bus trans Kota Pemerintah Kota Bandar Lampung. Wawancara ini dilakukan dengan cara bertemu dan bertanya secara langsung. Setiap wawancara dimulai dengan pertanyaan-pertanyaan dasar untuk memperkenalkan tujuan penelitian dan memastikan bahwa responden memahami apa yang mereka bicarakan. Kemudian, narasumber dipersilahkan untuk memberikan jawaban terkait faktor-faktor penyebab non aktifnya bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung,

Penyebaran Kuisioner

Penyebaran kuisioner dilakukan sebanyak 100 responden dengan 30 responden offline dan 70 responden online dari tanggal 1-8 Oktober 2024. Isi kuisioner berkaitan dengan penentuan lokasi, data indentitas responden, profil pengguna Bus Trans Kota, penilaian atas pelayanan, kepuasan tujuan penggunaan Bus Trans Kota dan masukan untuk perbaikan dan pengembangan layanan Bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sebuah ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa puas pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. CSI biasanya dihitung berdasarkan survei yang dilakukan kepada pelanggan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan mereka terkait berbagai aspek dari produk atau layanan. Indeks ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan sering kali digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan atau produk. Metode Penghitungan :Survei Kepuasan,Pengumpulan Data dan Pengolahan Data. Penggunaan Customer Satisfaction Index (CSI) bertujuan untuk Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan Bus Trans Kota di Bandar Lampung. (Afrianti et al., 2023)

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) adalah alat sederhana yang digunakan untuk memahami seberapa penting dan seberapa baik kinerja suatu produk atau layanan menurut pelanggan. (Yulianto et al., 2024). Dalam analisis ini, kita membandingkan dua hal:

1. Importance (Kepentingan): Seberapa penting suatu aspek layanan atau produk bagi pelanggan.
2. Performance (Kinerja): Seberapa baik kinerja penyedia layanan atau produk dalam memberikan aspek tersebut.

Hasil analisis ini biasanya digambarkan dalam grafik dengan empat kuadran:

1. Kuadran 1 (Kinerja Rendah, Kepentingan Tinggi): Hal-hal ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, tetapi kinerja masih kurang. Perlu perbaikan segera.
2. Kuadran 2 (Kinerja Tinggi, Kepentingan Tinggi): Aspek yang sangat penting dan kinerjanya sudah baik. Harus dipertahankan.
3. Kuadran 3 (Kinerja Rendah, Kepentingan Rendah): Aspek yang kurang penting dan kinerjanya juga rendah. Tidak perlu perhatian khusus.
4. Kuadran 4 (Kinerja Tinggi, Kepentingan Rendah): Kinerja sudah baik, tetapi aspek ini kurang penting bagi pelanggan. Sumber daya bisa dialihkan ke hal yang lebih penting.

Metode ini memudahkan perusahaan untuk memprioritaskan area mana yang harus diperbaiki dan mana yang harus dipertahankan.

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif dimana cara untuk melakukan penelitian ini menggunakan angka dan statistik untuk memahami fenomena. Ini berarti bahwa data yang dikumpulkan berupa angka, dan analisis dilakukan dengan cara menghitung dan menggunakan teknik statistik. Tujuan dari metode kuantitatif adalah untuk menghasilkan hasil yang objektif dan bisa diukur secara matematis. (Sugiyono, 2017). Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu Studi faktor-faktor yang mempengaruhi non aktifnya trayek Bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung menggunakan metode CSI dan IPA.

Secara skematis, tahapan penyelesaian penelitian ini dimulai dengan studi literatur untuk memahami konsep dasar dan referensi terkait permasalahan yang diteliti. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data melalui data primer yang diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian diinterpretasikan dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kualitas data. Jika data telah valid dan reliabel, analisis dilakukan menggunakan dua metode utama, yaitu Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kinerja layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Hasil analisis ini digunakan untuk menyusun kesimpulan yang menjadi jawaban atas tujuan penelitian.

HASIL

Hasil analisis dan pembahasan wawancara dengan Kepala Operasional Perusahaan Outobus Puspa Jaya Transport dan Manager bus Trans Kota Pemerintah Kota Bandar Lampung menunjukkan beberapa faktor utama yang menyebabkan non-aktifnya trayek tersebut. Faktor pertama adalah persaingan yang tidak seimbang dengan transportasi online, di mana Masyarakat lebih memilih transportasi berbasis aplikasi karena lebih fleksibel dan nyaman. Kedua, meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi, yang membuat masyarakat lebih cenderung menggunakan kendaraan sendiri. Ketiga, biaya operasional yang tinggi, seperti perawatan armada dan gaji pegawai, menjadi beban di Tengah menurunnya jumlah penumpang. Terakhir, kurangnya peran aktif pemerintah dalam sosialisasi pentingnya transportasi umum, sehingga masyarakat belum sepenuhnya sadar akan manfaatnya. Secara keseluruhan, kombinasi dari persaingan dengan transportasi online, meningkatnya kendaraan pribadi, tingginya biaya operasional, dan kurangnya kampanye dari pemerintah, telah menjadi penyebab utama non-aktifnya trayek bus trans kota.

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Karakteristik responden dapat dikelompokkan dalam empat kategori, yaitu: Nama, jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Jumlah total responden adalah 100 orang, dengan 61% pria dan 39% 167anita. Rentang usia responden adalah: kurang dari 19 tahun sebanyak 17%, usia 20-24 tahun sebanyak 73%, usia 25-29 tahun sebanyak 9%, dan usia di atas 30 tahun sebanyak 1%. Berdasarkan jenis pekerjaan, responden terbagi menjadi beberapa kelompok: Mahasiswa/pelajar 54%, Wiraswasta 12%, Karyawan 15%, kelompok lainnya 19%.



Gambar 1 Grafik Karakteristik Responden

Sumber: Pengolahan Data 2024

Analisis Tingkat Kepuasan

Terdapat beberapa tahap analisis tingkat kepuasan, diantaranya dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan CSI (Customer Satisfaction Index).

Analisis Kuisioner

1. Analisis uji validasi

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner yang sudah kita buat betul-betul dengan mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2016). Pengambilan suatu item valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara mengkolerasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r diatas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid dan sebaliknya apabila dibawah 0,05 maka butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Pada penelitian ini dalam pengujian validitas peneliti menggunakan alat ukur berupa program komputer yaitu IBM SPSS versi 25. Pengujian validitas selengkapny dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Validitas Variabel Kepentingan(X)

Variabel Kepentingan (X)	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1	0,506	0,196	Valid
X2	0,833	0,196	Valid
X3	0,645	0,196	Valid
X4	0,807	0,196	Valid
X5	0,864	0,196	Valid
X6	0,883	0,196	Valid
X7	0,830	0,196	Valid
X8	0,814	0,196	Valid
X9	0,877	0,196	Valid

Sumber: Pengolahan Data 2024

Pada penelitian ini diketahui bahwa soal memiliki nilai N sebesar 100. Penen tuan R_{tabel} dengan melihat probabilitas yaitu uji dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05. Selanjutnya menghitung nilai derajat kebebasan (df) yaitu $df=n-2=100-2=98$. Dengan R_{tabel} uji validitas pada analisis ini yaitu sebesar 0,196.

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas diketahui bahwa keseluruhan soal pada variabel kepentingan (X) yang terdiri dari 9 data dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan pada variabel tersebut memiliki nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} .

Tabel 2 Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Variabel Kepuasan (Y)	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Y1	0,848	0,196	Valid
Y2	0,836	0,196	Valid
Y3	0,882	0,196	Valid
Y4	0,854	0,196	Valid
Y5	0,834	0,196	Valid
Y6	0,898	0,196	Valid
Y7	0,901	0,196	Valid
Y8	0,881	0,196	Valid
Y9	0,832	0,196	Valid
Y10	0,772	0,196	Valid

Sumber: Pengolahan Data 2024

Pada penelitian ini diketahui bahwa soal memiliki nilai N sebesar 100. Penentuan Rtabel dengan melihat probabilitas yaitu uji dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05. Selanjutnya menghitung nilai derajat kebebasan (df) yaitu $df=n-2$. Maka dapat diketahui besarnya nilai $df=100-2=98$. Dengan Rtabel uji validitas pada analisis ini yaitu sebesar 0,196.

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas diketahui bahwa keseluruhan soal pada variabel kepuasan (Y) yang terdiri dari 10 data dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan pada variabel tersebut memiliki nilai korelasi Rhitung lebih besar Rtabel.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menunjukkan dan membuktikan bahwa suatu instrument data dapat cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. (Arikunto, 2010). Koefisien alpha dapat dikatakan reliabel ketika nilai Cronbach Alpha > 0,6. Perhitungan data tersebut akan dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS versi 25. Hasil pengujian realibilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Reliabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	9

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil dari analisis uji reliabilitas pada variabel kepentingan (X) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil Cronbach Alpha yaitu sebesar 0,921. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha >0,6, sehingga data hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan soal reliable.

Tabel 4 Reliabilitas Y

Reliability Statistics Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	10

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil dari analisis uji reliabilitas pada variabel kepuasan (Y) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil Cronbach Alpha yaitu sebesar 0,958. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha >0,6, sehingga data hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan soal reliable.

Analisis CSI (*Customer Saticfaction Index*)

Pengolahan data selanjutnya mengukur tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Kota Di Kota Bandar Lampung secara keseluruhan dari tingkat kenyataan setiap variabel pernyataan kualitas layanan.

1. Menentukan *Mean Important Score*(MIS) Dan *Mean Saticfaction Score* (MSS).

Menghitung MIS atau disebut dengan rata-rata skor penting. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan pengguna jasa, Diketahui:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

n = Jumlah responden

xi = Nilai tingkat kepentingan pada data kuisisioner ke I

Tabel 5 Mean Important Score (MIS)

Jumlah	Atribut								
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
Rekapitulasi Kepentingan responden	304	398	369	396	432	424	411	429	415
MIS Peratribut	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3,04	3,98	3,69	3,96	4,32	4,24	4,11	4,29	4,15

Sumber: Pengolahan Data 2024

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Contoh perhitungan MSS pada atribut X ke 1 Di ketahui :

n = Jumlah responden

yi = Nilai tingkat kepuasan pada data kuisisioner ke I Nilai di bawah ini didapatkan dari tabel rekapitulasi data hasil kuisisioner tingkat kepuasan.

Tabel 6 Mean Saticfaction Score (MSS)

Jumlah	Atribut									
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
Respon responden	357	379	355	365	374	365	358	374	375	330
MSS Peratribut	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3,57	3,79	3,55	3,65	3,74	3,65	3,58	3,74	3,75	3,3

Sumber: Pengolahan Data 2024

2. Membuat WF (Weight Factors)

Membuat WF atau Weight Factors, WF merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total keseluruhan nilai MIS.

Di ketahui :

MIS = Nilai Mean Importance score

P = Atribut kepentingan ke-p

$$WF = \frac{MIS_p}{\sum_{p=1}^P MIS} \times 100\%$$

Tabel 7 WF (Weight Factors)

Jumlah	Atribut								
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
Respon responden	304	398	369	396	432	424	411	429	415
MIS Peratribut	100	100	100	100	100	100	100	100	100
WF	3,04	3,98	3,69	3,96	4,32	4,24	4,11	4,29	4,15
	8,50%	11,12%	10,31%	11,07%	12,07%	11,85%	11,49%	11,99%	11,60%

Sumber: Pengolahan Data 2024

3. Membuat WS (Weight Score)

Membuat WS (Weight Score) atau skor pertimbangan. WS merupakan bobot perkalian antara WF dan MSS (Mean Satisfaction Score).

Di ketahui :

WF = Nilai Weight Factors

MSS = Nilai Mean Satisfaction Score

WSi = WFi x MSS

Tabel 8 WS (Weight Score)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
MSS Peratribut	3,57	3,79	3,55	3,65	3,74	3,65	3,58	3,74	3,75
WF	8,50%	11,12%	10,31%	11,07%	12,07%	11,85%	11,49%	11,99%	11,60%
WS	0,30	0,42	0,37	0,40	0,45	0,43	0,41	0,45	0,43
Total WS	3,67								

Sumber: Pengolahan Data 2024

Setelah dilakukan perhitungan didapatkan nilai total WS (Weight Score) adalah 3,67

4. Menentukan Nilai CSI (Customer Satisfaction Index)

Nilai CSI (Customer Satisfaction Index) didapatkan dengan rumus dan dimana total WS dibagi dengan HS, di mana HS merupakan Highest Scale atau skala maksimum yang digunakan adalah 5.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n MSI_i}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3,67}{5} \times 100\%$$

$$= 73,40\% = 0,734\%$$

Tabel 9 Nilai CSI (Customer Satisfaction Index)

NO	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	X > 0,81	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Ihshani (2005)

Diketahui hasil perhitungna (Customer Satisfaction Index) di dapatkan nilai 0,734%. Berdasarkan tabel CSI nilai 0,734% masuk kedalam kriteria puas.

Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA), prioritas layanan dapat ditentukan berdasarkan tingkat kesesuaian prioritas layanan yang optimal untuk mencapai kepuasan pengguna.

1. Menghitung skor penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan

Merupakan contoh perhitungan skor tingkat kepentingan dan kepuasan dari atribut Seberapa puas Anda dengan waktu tunggu dan kecepatan respon layanan

Tabel 10 Kepentingan peratribut

Atribut	Tingkat kepentingan					Jumlah
	1 Tidak penting	2 Kurang penting	3 Cukup penting	4 Penting	5 Sangat penting	
X1	8	22	40	18	12	100
X2	4	4	23	28	41	100
X3	2	6	34	37	21	100
X4	2	6	28	22	42	100
X5	2	3	17	17	61	100
X6	3	3	14	27	53	100
X7	2	3	25	22	48	100
X8	5	2	13	19	61	100
X9	3	4	16	29	48	100

Sumber: Pengolahan Data 2024

Atribut ini menggunakan Skala Linkert

Sehingga di ketahui: Tidak Penting=1, Kurang Penting=2, Cukup Penting=3, Penting=4, Sangan Penting=5.

$$\text{Kepentingan (X)} = (31 \times 1) + (53 \times 2) + (210 \times 3) + (219 \times 4) + (387 \times 5)$$

$$= 5.578$$

Tabel 11 Atribut Kepuasan

atribut	tingkat kepuasan					Jumlah
	1 sangat tidak puas	2 tidak puas	3 cukup puas	4 puas	5 sangat puas	
Y1	4	8	37	29	22	100
Y2	5	3	29	34	29	100
Y3	4	6	41	29	20	100
Y4	8	3	32	30	27	100
Y5	4	5	30	35	26	100
Y6	4	8	31	33	24	100
Y7	6	5	35	33	21	100
Y8	5	4	30	34	27	100
Y9	3	5	31	36	25	100
Y10	10	12	33	28	17	100

Sumber: Pengolahan Data 2024

Atribut ini menggunakan Skala *Linkert*

Sehingga di ketahui: Sangat Tidak Puas= 1, Tidak Puas= 2, Cukup Puas= 3, Puas= 4, Sangat Puas= 5.

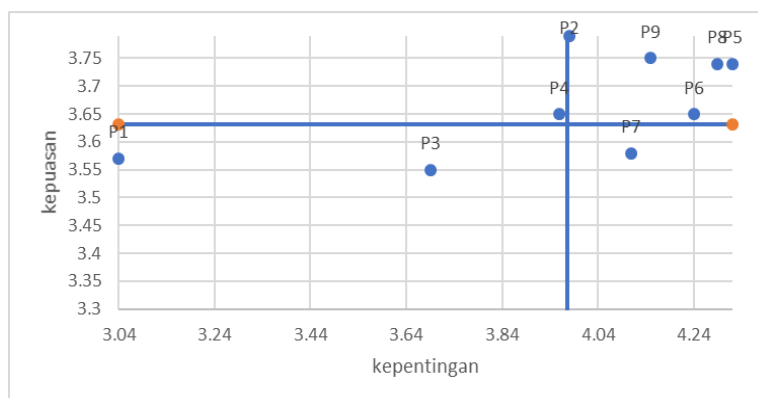
$$\begin{aligned} \text{Kepuasan (Y)} &= (53 \times 1) + (59 \times 2) + (329 \times 3) + (321 \times 4) + (238 \times 5) \\ &= 3.632 \end{aligned}$$

2. Menghitung skor penilaian tingkat kesesuaian

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kesesuaian (\%)} &= (\text{Kepuasan/kepentingan}) \times 100\% \\ &= (3.632 / 5.578) \times 100\% \\ &= 65,1\% \end{aligned}$$

Diagram Kartesius

Tujuan dari diagram kartesius ini adalah untuk melakukan analisis detail terhadap layanan angkutan Bus Trans Kota di Kota Bandar Lampung, dengan membandingkan atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan yang perlu di pertahankan. Diagram kartesius dibagi menjadi empat bagian: kuadran I, II, III, dan IV. Sebelum melakukan pemetaan setiap atribut, langkah-langkah awal yang dilakukan adalah menentukan nilai rata-rata untuk setiap atribut X dan Y. Nilai-nilai ini di peroleh dari perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut adalah hasil perhitungan yang diperoleh



Gambar 2 Diagram kartesius

Sumber: Pengolahan Data 2024

Tabel 12 Hasil rekapitulasi diagram kartesius

Kuadran 1	11,11%	P4
Kuadran 2	55,56%	P2, P9, P6, P8, P5
Kuadran 3	22,22%	P1, P3,
Kuadran 4	11,11%	P7

Sumber: Pengolahan Data 2024

1. Pada kuadran 1, terdapat 11,11% responden yang merasa bahwa tingkat kinerja fasilitas dan layanan tersebut tinggi, dengan tingkat kepentingan rendah. Dimana menurut pengguna fasilitas dan layanan tersebut dirasa kurang efektif.

2. Pada kuadran 2, terdapat 55,56% Responden yang merasa bahwa fasilitas dan layanan tersebut sangat penting dengan tingkat kinerja yang tinggi. Fasilitas dan layanan tersebut harus di pertahankan.
3. Pada kuadran 3, terdapat 22,22% responden yang merasa bahwa fasilitas dan layanan tersebut relatif rendah dengan tingkat kinerja yang rendah. Fasilitas dan layanan tersebut harus di tingkatkan
4. Pada kuadran 4, terdapat 11,11% responden yang merasa bahwa fasilitas dan layanan tersebut sangat penting, dengan tingkat kinerja rendah, fasilitas dan layanan tersebut harus di tingkatkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Pertama, hasil wawancara mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor utama penyebab non-aktifnya trayek Bus Trans Kota Bandar Lampung, yaitu persaingan dengan transportasi online, meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi, tingginya biaya operasional, serta kurangnya kampanye promosi dari pemerintah.

Kedua, analisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan distribusi persepsi responden: pada Kuadran 1, 11,11% responden menilai kinerja fasilitas dan layanan tinggi; pada Kuadran 2, 55,56% responden menganggap fasilitas dan layanan sangat penting dengan tingkat kinerja tinggi; pada Kuadran 3, 22,22% responden merasa kinerja fasilitas dan layanan relatif rendah; dan pada Kuadran 4, 11,11% responden menilai fasilitas tersebut sangat penting, tetapi memiliki kinerja yang rendah.

Ketiga, evaluasi kepuasan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap fasilitas dan layanan Bus Trans Kota dengan nilai indeks kepuasan sebesar 0,734%, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, N., Yuliana, D., & Fitriani, L. (2023). Penyuluhan Kesehatan Tentang Hipertensi di Gampong Cot Jambo Kecamatan Blang Bintang Kabupaten Aceh Besar. *Idea Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 119–123. <https://doi.org/10.53690/ipm.v3i03.218>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Cervero, R. (1998). *The transit metropolis: a global inquiry*.
- Cooper, Emory, D. R. dan, & William, C. (1995). *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1 Erlangga.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Univ. Diponegoro Press.
- Hanafi, I., Pujowati, Y., & Muhtadi, M. A. (2023). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Berkelanjutan terhadap Mobilitas dan Lingkungan di Kalimantan. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(10), 908–917. <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i10.705>
- Lampung, B. P. S. (2024). *KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM ANGKA 2024*. BPS Kota Bandar Lampung.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pratama, R., Elvina, I., & Supiyan, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Feri Penyeberangan Mintin Kabupaten Pulang Pisau. *Jurnal Talenta Sipil*, 7(1), 181. <https://doi.org/10.33087/talentsipil.v7i1.426>
- Primastuti, N. A., & Puspitasari, A. Y. (2022). Studi Literature : Penerapan Green Transportation Untuk Mewujudkan Kota Hijau Dan Berkelanjutan. *Jurnal Kajian Ruang*, 1(1), 62. <https://doi.org/10.30659/jkr.v1i1.19980>
- Rakyat, K. P. U. dan P. (2020). *Transportasi dan Mobilitas Perkotaan*.
- Safitry, R. (2016). Evaluasi Tarif AU berdasarkan ATP dan WTP di Kota Pangkalpinang. *Jurnal Fropil*, 4, 156–164.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sulistiyowati, W. (2017). Buku Ajar Statistika Dasar. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Yulianto, B., H.M., A. M., & Putri, A. A. (2024). Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jateng Solo Sragen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Matriks Teknik Sipil*, 11(4), 427. <https://doi.org/10.20961/mateksi.v11i4.75060>