

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
TRANSPORTASI BUS DAMRI ANTAR
KOTA DAN KABUPATEN
(Studi Kasus : Trayek Pool DAMRI Rajabasa - Jabung)**

(SKRIPSI)

Oleh

MERISA TRISDA YANTI

NPM 2115011129



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BUS DAMRI ANTAR KOTA DAN KABUPATEN (Studi Kasus : Trayek Pool DAMRI Rajabasa - Jabung)

Oleh

MERISA TRISDA YANTI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan transportasi Bus DAMRI trayek Rajabasa–Jabung. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 128 responden dengan teknik *accidental sampling*. Variabel penelitian meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 85,98% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Sejalan dengan hasil tersebut, berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,67% yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan secara umum telah memenuhi harapan penumpang. Namun demikian, masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama yang berada pada kuadran prioritas utama.

Kata kunci: Bus DAMRI, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, kepuasan penumpang, kualitas pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION LEVEL ON SERVICE QUALITY OF INTERCITY AND INTERDISTRICT DAMRI BUS TRANSPORTATION (Case Study : DAMRI Pool Rajabasa–Jabung Route)

By

MERISA TRISDA YANTI

This study aims to analyze the level of passenger satisfaction with the service quality of DAMRI bus transportation on the Rajabasa–Jabung route. The methods used in this study are Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Data were collected through questionnaires distributed to 128 respondents using an accidental sampling technique. The research variables include five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the Customer Satisfaction Index (CSI) value is 85.98%, which falls into the “very satisfied” category. In line with these results, based on the Importance Performance Analysis (IPA), the conformity level is 87.67%, indicating that the overall service performance has met passenger expectations. However, several service attributes still need improvement, particularly those in the main priority quadrant.

Keywords: DAMRI Bus, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), passenger satisfaction, service quality

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
TRANSPORTASI BUS DAMRI ANTAR
KOTA DAN KABUPATEN
(Studi Kasus : Trayek Pool DAMRI Rajabasa - Jabung)**

Oleh:

MERISA TRISDA YANTI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA TEKNIK**

Pada

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
Fakultas Teknik Universitas Lampung**



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN TRANSPORTASI BUS
DAMRI ANTAR KOTA DAN KABUPATEN
(Studi Kasus : Trayek Pool DAMRI
Rajabasa - Jabung)**

Nama Mahasiswa

: **Merisa Trisda Yanti**

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2115011129

Program Studi

: Teknik Sipil

Fakultas

: Teknik



1. Komisi Pembimbing

Ir. Tas'an Junaedi, S.T., M.T., IPM.

NIP 19710724 200003 1 001

Sasana Putra, S.T., M.T.

NIP 19691111 200003 1 002

2. Ketua Jurusan Teknik Sipil

3. Ketua Prodi Teknik Sipil

Sasana Putra, S.T., M.T.

NIP 19691111 200003 1 002

Dr. Suyadi, S.T., M.T.

NIP 19741225 200501 1 003

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: **Ir. Tas'an Junaedi, S.T., M.T., IPM.**

Sekretaris

: **Sasana Putra, S.T., M.T.**

Penguji

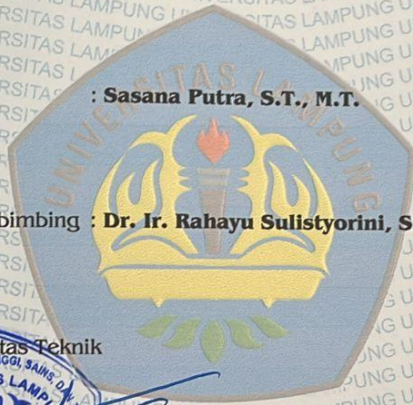
Bukan Pembimbing : **Dr. Ir. Rahayu Sulistyorini, S.T., M.T.**

2. Dekan Fakultas Teknik

Dr. Ahmad Herison, S.T., M.T.

NP 19691030-200003.1 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **22 Mei 2026**



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Merisa Trisda Yanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 2115011129

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap
Kualitas Pelayanan Transportasi Bus DAMRI Antar
Kota dan Kabupaten (Studi Kasus : Trayek Pool
DAMRI Rajabasa – Jabung)

Jurusan : Teknik Sipil

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan semua tulisan yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah Penulisan Karya Ilmiah Universitas Lampung.

Bandar Lampung, Mei 2026

Pembuat Pernyataan



Merisa Trisda Yanti

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Jabung pada tanggal 11 Maret 2003. Penulis merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara, Putri dari pasangan suami istri Bapak Muko Sakti Misida dan Ibu Nursyah. Penulis memiliki satu kakak perempuan yang bernama Yeni Arnisda, S.Kom. dan satu kakak laki-laki yang bernama Anggi Juliyanda, S.Sos.

Penulis memulai jenjang pendidikan di TK RA Tampis Negara Batin yang diselesaikan pada tahun 2009, lalu dilanjutkan Pendidikan Tingkat Dasar di SDN 1 Negara Batin yang diselesaikan pada tahun 2015, lalu dilanjutkan Pendidikan Tingkat Pertama di SMP Negeri 1 Jabung yang diselesaikan pada tahun 2018, dan dilanjutkan Pendidikan Menengah Atas di SMA Negeri 1 Jabung yang diselesaikan pada tahun 2021. Kemudian, penulis diterima di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Lampung melalui jalur PMPAP pada tahun 2021.

Selama menjadi mahasiswa, penulis berperan aktif di dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Lampung (HIMATEKS UNILA) sebagai Anggota Departemen Usaha dan Karya pada periode 2023-2024 dan 2024-2025. Pada Januari - Februari 2024, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) periode I di Desa Bengkulu Jaya, Kecamatan Gunung Labuhan, Kabupaten Way Kanan, Lampung selama 40 hari. Kemudian, pada Juli – Oktober 2024, penulis melaksanakan Kerja Praktik (KP) pada Proyek Pengembangan Jaringan Distribusi dan Sambungan Rumah PDAM Lampung. Mulai pada tahun 2025, penulis melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus DAMRI Antar Kota dan Kabupaten (Studi Kasus : Trayek Pool DAMRI Rajabasa - Jabung)” sebagai tugas akhir dan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil 'aalamiin

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, karunia, dan rahmat-Nya yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umatnya yang mendapat syafa'at beliau di yaumul akhir nanti, aamiin ya rabbal'alam

Kupersembahkan karya kecilku ini sebagai tanda bakti, terima kasih, kasih sayang, dan tanggung jawab untuk kedua pahlawan di hidupku:

Orang tuaku tercinta

Atas segala pengorbanan, ketulusan, kesabaran, serta do'a ayah dan ibu yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang yang tidak dapat dibalas dengan kebaikan apapun. Untuk kakak-kakakku tersayang, Yeni Arnisda dan Anggi Juliyanda yang selalu mengisi hari-hari dengan penuh keceriaan selama penulis menyelesaikan karya ini.

Rasa hormat saya kepada:

Bapak Ir. Tas'an Junaedi, S.T., M.T., IPM .

Bapak Sasana Putra, S.T., M.T.

Ibu Dr. Ir. Rahayu Sulistyorini, S.T., M.T.

Bapak Ibu Dosen Jurusan Teknik Sipil

Atas dedikasi dan ilmu yang telah diberikan selama di perkuliahan

Keluarga besar dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan menemaniku dalam suka maupun duka

Serta

Almamaterku tercinta

MOTTO

“Tidak ada hasil yang besar tanpa proses yang panjang”

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.....”
(QS. Al-Baqarah 286)**

**“Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”
(QS. Al-Insyirah : 7)**

**“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah di usahakannya.”
(QS. An - Najm: 39)**

**“Nothing is impossible with effort and player!”
(Penulis)**

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, karunia, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus DAMRI Antar Kota dan Kabupaten (Studi Kasus : Trayek Pool DAMRI Rajabasa - Jabung sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik di Universitas Lampung. Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan yang sangat berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Muko Sakti Misida dan Ibu Nursyah yang selalu memberikan dukungan, semangat, kasih sayang, dan do'a yang tak pernah terputus dalam setiap langkah penulis. Segala pengorbanan, perhatian, dan keikhlasan yang telah diberikan menjadi kekuatan dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengorbanan yang nilainya tak akan pernah mampu penulis balas sepanjang hidup.
2. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M, selaku Rektor Universitas Lampung sekaligus Dosen Teknik Sipil.
3. Dr. Hi. Ahmad Herison, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Lampung.
4. Bapak Sasana Putra, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Suyadi, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi S-1 Teknik Sipil Universitas Lampung.
6. Bapak Ir. Tas'an Junaedi, S.T., M.T., IPM., selaku dosen Pembimbing Utama yang sudah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penyelesaian skripsi. Diucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas pengetahuan, ide, inspirasi, dan petunjuk yang sangat

7. berharga, khususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih atas kebaikan hati, pemahaman, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penulisan ini. Saya berharap semua kebaikan yang telah Bapak berikan akan selalu membawa berkah bagi Bapak dan seluruh keluarga.
8. Bapak Sasana Putra, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II, Penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak atas segala bimbingan, arahan, dan dukungan yang telah Bapak berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga ilmu serta kebaikan yang Bapak curahkan senantiasa membawa berkah dan kebahagiaan yang melimpah untuk Bapak, serta mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
9. Ibu Dr. Ir. Rahayu Sulistyorini, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji yang selalu mampu memberikan pengetahuan baru, masukan, serta kritik dan saran yang sangat bermanfaat baik dalam proses perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan Ibu akan selalu membawa keberkahan bagi Ibu dan Keluarga.
10. Bapak Ir. Andius Dasa Putra, S.T., M.T., Ph.D., IPM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh Dosen Jurusan Teknik Sipil yang sudah memberikan ilmu dan wawasan yang bermanfaat dalam proses pembelajaran agar lebih baik kedepannya.
12. Staf Administrasi dan civitas kampus yang sudah membantu penulis dalam proses administrasi baik saat perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.
13. Kakak-kakakku tercinta, Yeni Arnisda, S.Kom. dan Anggi Juliyanda, S.Sos., yang selalu mengisi hari-hari penulis dengan keceriaan. Dukungan, semangat, dan motivasi yang diberikan telah menjadi sumber kekuatan yang berharga bagi penulis, dan kenangan tersebut akan selalu tersimpan dalam ingatan.
14. Teman-Teman Kuliah (Cintia, Fidari, Yayas, Fifi, Lisa, Ismi, dan Liana), yang selalu memberikan dukungan tanpa henti selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian dengan canda tawa, semangat, dan motivasi yang kalian berikan telah menjadi sumber kekuatan tersendiri bagi penulis. Kebersamaan kita bukan hanya mempererat tali pertemanan, tetapi juga menjadi penyemangat dalam

15. melewati setiap tantangan. Semoga kita selalu diberi kesehatan dan kesuksesan di jalan masing-masing.
16. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ari Sanjaya yang selalu hadir menemani, memberikan semangat, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
17. Sahabat tercintaku Cega, Nurul, Ria , Nela, April, Sintya, Triska, Milea yaitu selaku teman-teman SD dan SMP penulis yang selalu mendukung, memberikan semangat, serta senantiasa mendoakan penulis.
18. Keluarga besar angkatan 2021 (ASPIRE) yang menemani, memberikan semangat, dan dukungan yang luar biasa dalam proses penyelesaian skripsi. Terima kasih kita sudah bertahan dan menjalani kehidupan perkuliahan sampai masa-masa skripsi ini. Semoga usai dari studi ini kita semua bisa mendapatkan pekerjaan yang sangat kita inginkan.
19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya.
20. Dan yang terakhir, untuk diriku sendiri Merisa Trisda Yanti, yang telah bertahan dan tidak menyerah di tengah berbagai tantangan serta kesulitan selama proses perjalanan ini. Terima kasih atas kesabaran, ketekunan, dan semangat yang senantiasa terjaga meskipun rasa lelah dan ragu kerap menyapa. Penulis bangga telah mampu melewati setiap rintangan, belajar dari kegagalan, dan terus melangkah maju dengan penuh keyakinan. Perjuangan ini bukan semata tentang menyelesaikan skripsi, tetapi juga menjadi pembuktian bagi diri sendiri bahwa penulis mampu meraih apa yang diimpikan. Semoga segala usaha dan kerja keras ini menjadi bekal berharga untuk masa depan yang lebih baik. Tetaplah percaya dan berjuang, sebab setiap langkah kecil adalah kemajuan menuju keberhasilan.

Penulis menyadari bahwa laporan masih jauh dari kata sempurna, sehingga saran dan masukan membangun diperlukan oleh penulis agar laporan sempurna di kemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna.

Bandar Lampung, Mei 2026
Penulis,

Merisa Trisda Yanti

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Transportasi	6
2.2 Angkutan Umum	7
2.3 Kepuasan Penumpang	9
2.3.1 Pengertian Kepuasan	9
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Penumpang	10
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang	11
2.3.4 Indikator Kepuasan Penumpang	11
2.4 Metode Pengukuran Tingkat Pelayanan	12
2.5 Kualitas Pelayanan	12
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.6 Standar Pelayanan Angkutan Umum	14
2.7 Standar Pelayanan Publik	15
2.8 Populasi dan Sampel	15
2.9 Teknik Analisis	16
2.9.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	16
2.9.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
2.10 Diagram Kartesius	22
2.11 Penelitian Terdahulu	24
III. METODE PENELITIAN	26
3.1 Identifikasi Masalah	26
3.2 Lokasi Penelitian	26
3.3 Waktu Penelitian	29
3.4 Peralatan dan Tenaga <i>Surveyor</i>	29
3.5 Survei Lokasi	30

3.6	Pengumpulan Data	30
3.6.1	Data Primer	30
3.6.2	Data Sekunder	31
3.7	Pengolahan Data	31
3.8	Analisis dan Pembahasan	31
3.9	Penarikan dan Kesimpulan	32
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Gambaran Umum Perum DAMRI	34
4.2	Gambaran Umum Penelitian	36
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	37
4.4	Tingkat Kepuasan Penumpang	38
4.4.1	Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	38
4.4.2	Menentukan <i>Weight Factor</i> (WF)	40
4.4.3	Menentukan <i>Weight Score</i> (WS)	42
4.4.4	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	43
4.5	Analisis Hal-Hal yang Menjadi Prioritas Perbaikan	46
4.6	Strategi Perbaikan Terhadap faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	49
4.6.1	Diagram Kartesius	49
4.6.2	Perbandingan Jenis Bus AKDP Lampung Timur dan Pesaingnya	56
4.6.3	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Bus DAMRI Berdasarkan Analisis IPA	59
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan Penumpang	10
2. Diagram <i>Cartesius</i>	23
3. Peta Lokasi Penelitian	28
4. Diagram Alir Penelitian	33
5. Diagram Kartesius	51

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	19
2. Skala Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan	20
3. Kuadran Analisis IPA	23
4. Peneliti Terdahulu	24
5. Asal dan Tujuan Trayek Bus DAMRI Pool Rajabasa	35
6. Layanan Komersil Bus DAMRI Trayek Rajabasa - Jabung	36
7. Tingkat Harapan Indikator 1	39
8. Tingkat Kinerja Indikator 1	39
9. Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	40
10. Rekapitulasi Nilai WF	41
11. Rekapitulasi Nilai WS	42
12. Acuan Kategori CSI	43
13. Rekapitulasi Keseluruhan Perhitungan	44
14. Tingkat Harapan Indikator 1 (Metode IPA)	47
15. Tingkat Kinerja Indikator 1 (Metode IPA)	47
16. Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan	48
17. Tingkat Kesesuaian Kepuasan Penumpang	49
18. Nilai Diagram Kartesius	50
19. Perbandingan Angkutan AKDP	59

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Provinsi Lampung, salah satu operator transportasi darat yang cukup dikenal adalah Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (DAMRI) sebagai bentuk layanan angkutan darat milik pemerintah (Perum DAMRI, n.d.). Layanan bus DAMRI telah menjangkau berbagai wilayah, termasuk trayek Rajabasa–Jabung yang menghubungkan pusat Kota Bandar Lampung dengan wilayah di Kabupaten Lampung Timur. Trayek ini memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas masyarakat yang bekerja, bersekolah, dan melakukan kegiatan ekonomi lintas wilayah. Seiring dengan pentingnya peran tersebut, perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sebab hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepuasan akan tercipta bila pelayanan diberikan dengan baik (Mulyapradana, 2020).

Selain itu, perusahaan juga harus mengetahui cara melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan dari sudut pandang pelanggan, dengan begitu perusahaan akan lebih memahami kebutuhan dan cara memuaskan pelanggan (Shah, 2020). Sebab menurut Daniels (2017) transportasi umum harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Model ini menekankan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Tjiptono, 2020).

Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa keluhan dari penumpang terkait aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan waktu keberangkatan, kondisi armada, kenyamanan selama perjalanan, dan sikap petugas. Permasalahan ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan penumpang serta memengaruhi loyalitas mereka terhadap layanan yang disediakan. Menurut peneliti Maulida Wahyu Fadhilah (2021) ia mengatakan bahwa keluhan penumpang bus DAMRI Bandung diantaranya waktu menunggu kedatangan bus cukup lama, fasilitas didalam bus seperti kursi, dan AC ditemukan tidak berfungsi dengan baik. Melihat dari permasalahan yang dijelaskan oleh Maulida maka penulis ingin membuktikan bagaimana tingkat kepuasan penumpang apakah kualitas layanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI. Maka, dari penjelasan diatas menimbulkan permasalahan seberapa besar pengaruhnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan bus DAMRI, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bus DAMRI trayek Rajabasa-Jabung terhadap kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah karakteristik masyarakat pengguna bus DAMRI trayek Rajabasa-Jabung?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan penumpang bus DAMRI trayek Rajabasa-Jabung?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan bus DAMRI trayek Rajabasa-Jabung terhadap kepuasan penumpang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis karakteristik masyarakat pengguna bus DAMRI trayek Rajabasa-Jabung.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang bus DAMRI trayek Rajabasa-Jabung.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bus DAMRI trayek Rajabasa-Jabung terhadap kepuasan penumpang.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu diberi batasan masalah agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas. Adapun batasan masalah antara lain:

1. Objek Penelitian dilakukan pada trayek DAMRI antar kota dan kabupaten yaitu Rajabasa-Jabung.
2. Fokus penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan meliputi:
 - *Tangible* (Bukti Fisik)
 - *Reliability* (Keandalan)
 - *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - *Assurance* (Jaminan)
 - *Empathy* (Empati)
3. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, Pendidikan terakhir.
4. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa bus DAMRI.
5. Penelitian ini menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance and Performance Analysis* (IPA).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan bisa didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Jasa Transportasi, dapat dijadikan sebagai acuan atau pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, sehingga kepuasan konsumen terpenuhi, baik perusahaan swasta, perusahaan daerah, ataupun BUMN.
2. Bagi masyarakat, dapat dijadikan referensi dalam memilih jasa transportasi yang memiliki layanan terbaik.
3. Bagi civitas akademik, dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian terkait dengan analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika dan penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab, masing-masing bab dijelaskan dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tinjauan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas dasar teori berdasarkan buku-buku yang menjelaskan mengenai teori, temuan dan peneliti terdahulu yang menjadi acuan untuk melaksanakan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan mengenai langkah-langkah atau prosedur pengambilan dan pengolahan. Data hasil penelitian meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, variabel penelitian dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dan pembahasan dari penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus DAMRI Trayek Rajabasa-Jabung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dari rangkaian penelitian dan saran-saran terkait pengembangan hasil penelitian.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana tertentu. Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena memungkinkan mobilitas individu, distribusi barang, serta perkembangan ekonomi dan sosial di suatu wilayah. Menurut Nasution (2004), transportasi adalah suatu kegiatan pemindahan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkut yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Selain itu, menurut Tamin (2000), transportasi memiliki tiga komponen utama, yaitu infrastruktur, kendaraan, dan operasional yang saling berkaitan untuk memastikan kelancaran mobilitas.

Transportasi dapat dikategorikan berdasarkan moda yang digunakan, seperti transportasi darat, laut, dan udara. Setiap moda memiliki karakteristik yang berbeda dalam hal biaya, kecepatan, kapasitas angkut, dan aksesibilitas. Transportasi yang efisien memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu wilayah, karena dapat mengurangi biaya perjalanan, mempercepat distribusi barang dan jasa, serta meningkatkan konektivitas antar daerah. Efisiensi dalam sistem transportasi mampu menciptakan aksesibilitas yang lebih baik dan mendukung aktivitas ekonomi secara keseluruhan (Prawira & Nugroho, 2021). Selain itu, transportasi yang baik juga berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat dengan menyediakan akses terhadap pendidikan, pekerjaan, dan layanan kesehatan.

Menurut Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2020), sistem transportasi yang baik harus memenuhi prinsip keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, serta keberlanjutan lingkungan. Dengan demikian, pengelolaan transportasi harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti perencanaan infrastruktur, regulasi, serta kebijakan yang mendukung penggunaan moda transportasi yang efisien dan ramah lingkungan. Peningkatan teknologi dalam bidang transportasi juga telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan transportasi, seperti penggunaan sistem digital dalam pengelolaan transportasi umum dan penerapan kendaraan berbasis listrik untuk mengurangi emisi gas buang.

2.2 Angkutan Umum

Angkutan umum merupakan bagian unsur utama dari sistem transportasi yang disediakan untuk melayani kebutuhan mobilitas masyarakat secara kolektif. Angkutan ini digunakan bersama oleh masyarakat dengan sistem pembayaran tertentu, baik yang ditetapkan oleh operator swasta maupun pemerintah. Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan angkutan umum sebagai kendaraan bermotor yang digunakan untuk mengangkut orang dengan sistem pembayaran, baik dalam bentuk tarif tetap maupun berdasarkan jarak tempuh. Peran angkutan umum sangat penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam mengurangi kepadatan lalu lintas, menekan biaya transportasi, memperbaiki kualitas lingkungan, serta memberikan aksesibilitas terhadap fasilitas sosial dan ekonomi.

Salah satu bentuk utama dari angkutan umum adalah angkutan darat, yaitu moda transportasi yang beroperasi di permukaan tanah menggunakan kendaraan seperti bus, angkot, taksi, dan kereta api. Angkutan darat memiliki karakteristik utama seperti fleksibilitas dalam penentuan rute dan jadwal, serta kemampuan menjangkau daerah-daerah yang belum dilayani oleh moda transportasi lainnya. Menurut Tamin (2000), sistem angkutan darat yang baik harus memenuhi prinsip efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan dalam

mendukung aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat. Lebih lanjut, Soeprapto (2018) menyatakan bahwa peningkatan kualitas angkutan darat dapat menjadi solusi untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi, yang selama ini menjadi penyumbang utama kemacetan dan pencemaran udara di kota-kota besar.

Salah satu penyedia jasa angkutan umum darat terbesar di Indonesia adalah Perusahaan Umum (Perum) DAMRI. Didirikan pada tahun 1946 dengan nama *Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia*, DAMRI merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan angkutan penumpang dan barang. Seiring waktu, DAMRI berkembang menjadi perusahaan transportasi nasional yang memiliki cakupan layanan luas, mulai dari angkutan dalam kota, antarkota antarprovinsi (AKAP), angkutan bandara, hingga angkutan perintis di daerah tertinggal dan terluar. Salah satu trayek yang dioperasikan DAMRI adalah trayek Rajabasa–Jabung, yang menjadi sarana utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas harian mereka, khususnya di wilayah Lampung.

Dalam penyelenggaraan layanan transportasinya, DAMRI wajib mematuhi ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 15 Tahun 2019, yang mengatur tentang standar pelayanan minimum angkutan umum. Standar ini meliputi aspek keamanan, kenyamanan, keterjangkauan tarif, dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan. Untuk menjaga kualitas pelayanannya, DAMRI menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang merujuk pada lima dimensi kualitas layanan yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al., dan telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian hingga saat ini, seperti dikemukakan oleh Tjiptono (2019), yaitu *tangible* (bukti fisik seperti kondisi armada), *reliability* (keandalan dalam operasional), *responsiveness* (ketanggapan petugas terhadap kebutuhan pelanggan), *assurance* (jaminan keamanan dan kepercayaan), serta *empathy* (kemampuan memahami kebutuhan penumpang).

Selain itu, DAMRI juga terus melakukan inovasi dalam pelayanannya, seperti penggunaan sistem tiket elektronik, pemesanan tiket secara online, dan modernisasi armada untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Studi oleh Wulandari (2020) menunjukkan bahwa upaya DAMRI dalam meningkatkan ketepatan waktu, kualitas kendaraan, dan kemudahan akses layanan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Keberadaan DAMRI tidak hanya memperkuat konektivitas antarwilayah, tetapi juga mendukung upaya pemerintah dalam mengembangkan sistem transportasi berkelanjutan yang inklusif dan ramah lingkungan.

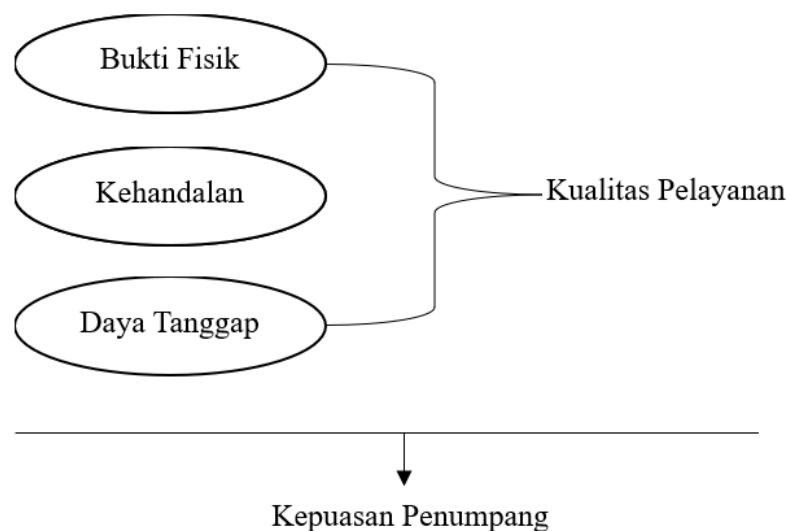
2.3 Kepuasan Penumpang

2.3.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesenangan atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan harapan terhadap suatu layanan dengan kenyataan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan terjadi ketika persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima setara atau lebih tinggi dibandingkan ekspektasinya. Dalam konteks transportasi, menurut penelitian oleh Ginting et al. (2021), kepuasan penumpang transportasi darat sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan selama perjalanan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka setelah menerima layanan, yang dapat dibentuk dari pengalaman sebelumnya, rekomendasi orang lain, maupun informasi dari media. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika layanan berada di bawah ekspektasi, maka ketidakpuasan akan

muncul. Pengukuran kepuasan penumpang sering dilakukan dengan menggunakan metode yang komprehensif, salah satunya adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hidayat dan Alamsyah (2020) menyatakan bahwa CSI memberikan nilai rata-rata dari harapan dan kepuasan pelanggan, yang mana ini penting untuk menilai kualitas layanan secara keseluruhan dalam sektor transportasi. Mulyadi dan Siregar (2019) juga menambahkan bahwa penggunaan CSI dalam sektor transportasi memungkinkan operator untuk memperoleh data yang jelas mengenai area mana saja yang perlu diperbaiki. Berdasarkan penelitian Setiawan dan Rahmawati (2018), kenyamanan dan keamanan selama perjalanan sangat memengaruhi kepuasan penumpang dalam layanan transportasi bus, yang diukur melalui skala CSI.



Gambar 1. Konsep Kepuasan Penumpang.

2.3.2 Pengukuran Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang dapat diukur melalui survei, wawancara, atau metode lain yang mengevaluasi pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diterima. Menurut Zeithaml et al. (2013), metode

pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan Skala Likert untuk mengukur dimensi kualitas layanan.

Salah satu metode yang umum digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang mengukur tingkat kepuasan berdasarkan skor rata-rata dari berbagai aspek layanan. Selain itu, *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja layanan guna mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang

Menurut beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang meliputi kenyamanan, ketepatan waktu, harga tiket, keamanan, dan pelayanan awak bus. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), kepuasan pelanggan dalam jasa transportasi dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan, harga, dan nilai yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.

Dalam penelitian oleh Tjiptono (2019), terdapat lima dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan transportasi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Faktor lain seperti kebersihan kendaraan, ketersediaan fasilitas, serta komunikasi yang baik antara penumpang dan awak bus juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

2.3.4 Indikator Kepuasan Penumpang

Indikator kepuasan penumpang mencakup keandalan layanan, kecepatan perjalanan, fasilitas bus, keramahan awak bus, serta kebersihan dan keamanan. Menurut Tjiptono (2019), kualitas

pelayanan yang baik dapat ditunjukkan melalui lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Selain itu, indikator lain seperti sistem pembayaran yang mudah, aksesibilitas, serta integrasi dengan moda transportasi lain juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Menurut Gronroos (2000), kombinasi antara kualitas teknis dan fungsional dalam layanan transportasi dapat menciptakan kepuasan yang lebih tinggi bagi pengguna.

2.4 Metode Mengukur Tingkat Pelayanan

Metode pengukuran tingkat pelayanan digunakan untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau institusi, dalam hal ini penyedia jasa transportasi. Salah satu metode yang umum digunakan adalah *SERVQUAL* yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima. Pengukuran dilakukan dengan menilai lima dimensi kualitas pelayanan: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain *SERVQUAL*, terdapat metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang sering digunakan dalam riset kepuasan pelanggan.

2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Zeithaml et al. (2018), kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap keunggulan atau superioritas keseluruhan suatu layanan, yang dibentuk dari

perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang dirasakan. Artinya, kualitas pelayanan dianggap tinggi apabila layanan yang diterima pelanggan sama atau melebihi harapan mereka. Penelitian oleh Sutrisno (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan di sektor transportasi umum di Indonesia masih perlu ditingkatkan dalam aspek kenyamanan dan keamanan, khususnya pada angkutan umum yang melayani rute antarkota atau kabupaten. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik.

2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2019), terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu:

- *Tangible* (Bukti Fisik): Dimensi ini merujuk pada aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan. Dalam konteks layanan bus, tangible mencakup: kondisi fisik bus (kebersihan, kenyamanan, usia armada, AC, tempat duduk), penampilan petugas atau sopir (kerapian seragam, identitas jelas, perilaku sopan), fasilitas pendukung (halte, loket, ruang tunggu), serta peralatan atau teknologi yang digunakan (misalnya sistem tiket elektronik, jadwal digital). Tujuannya adalah untuk memberikan kesan profesional dan meyakinkan kepada pelanggan.
- *Reliability* (Kehandalan): Mengacu pada kemampuan perusahaan atau petugas untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Dalam layanan bus, ini meliputi: ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kesesuaian rute dan jadwal layanan, konsistensi dalam kualitas pelayanan setiap hari, serta pemenuhan janji layanan. Tujuannya adalah membangun kepercayaan pelanggan terhadap komitmen layanan.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap): Dimensi ini mengukur kesigapan dan kemauan petugas dalam membantu pelanggan serta

memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan. Dalam konteks layanan bus: cepat menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan, memberikan informasi yang jelas tentang jadwal atau rute, sopir dan petugas bersikap ramah dan komunikatif, serta tanggap dalam situasi darurat atau keterlambatan. Tujuannya adalah memberikan kenyamanan emosional dan meningkatkan kepuasan.

- *Assurance* (Jaminan): Berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan petugas dalam menanamkan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Dalam layanan transportasi: keamanan dalam perjalanan, kepercayaan terhadap kemampuan sopir dan petugas, prosedur keselamatan yang diterapkan, serta petugas yang memahami tugas dan memberikan informasi dengan jelas. Tujuannya adalah membuat pelanggan merasa aman dan yakin akan profesionalisme penyedia layanan.
- *Empathy* (Empati): Menunjukkan perhatian dan kepedulian individu kepada pelanggan. Dalam layanan DAMRI: petugas memahami kebutuhan spesifik penumpang (misalnya lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas), bersikap sopan, ramah, dan membantu, mendengarkan keluhan dan memberikan solusi dengan baik, serta penyediaan layanan tambahan bagi yang membutuhkan. Tujuannya adalah menciptakan hubungan emosional dan loyalitas pelanggan.

2.6 Standar Pelayanan Angkutan Umum

Standar pelayanan angkutan umum adalah kriteria yang ditetapkan untuk menjamin mutu layanan transportasi yang layak, aman, nyaman, dan terjangkau oleh masyarakat. Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, standar ini meliputi:

- Waktu kedatangan dan keberangkatan yang tepat.
- Fasilitas fisik dalam kendaraan seperti tempat duduk, pendingin ruangan, dan kebersihan.
- Keselamatan dan keamanan yang mencakup aspek teknis kendaraan dan keterampilan pengemudi.
- Aksesibilitas, termasuk pelayanan kepada kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.
- Harga yang terjangkau dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Standar pelayanan ini menjadi pedoman penting bagi penyedia jasa angkutan umum dalam menjaga mutu pelayanannya.

2.7 Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan meliputi:

- Prosedur pelayanan yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami.
- Waktu penyelesaian layanan yang pasti dan tidak berlarut-larut.
- Biaya pelayanan yang transparan dan terjangkau.
- Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- Kompetensi penyedia layanan yang profesional dan ramah.
- Pengelolaan pengaduan masyarakat yang responsif.

Pelayanan publik yang baik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan pemerintah atau pihak swasta.

2.8 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Dalam konteks ini, populasi adalah seluruh pengguna jasa bus DAMRI trayek Rajabasa–Jabung.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Dengan ketentuan:

- n = Jumlah sampel/responden
- N = Jumlah populasi (yang dicari)
- e = Tingkat kesalahan (*margin of error*, missal 10% atau 0,1)

2.9 Teknik Analisis

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan metode statistik untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan penumpang.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- *Customer Satisfaction Index* (CSI): Digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan nilai kepentingan dan kepuasan yang dirasakan.
- *Importance Performance Analysis* (IPA): Digunakan untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius untuk melihat prioritas perbaikan pelayanan.
- Analisis Deskriptif: Untuk menggambarkan karakteristik responden.
- Skoring dan perhitungan rata-rata: Untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Teknik-teknik ini digunakan secara kombinitif untuk memperoleh gambaran yang komprehensif terhadap kepuasan pelanggan.

2.9.1 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap

suatu produk atau layanan secara keseluruhan. Metode ini menggambarkan sejauh mana kinerja layanan mampu memenuhi harapan konsumen dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Sejalan dengan konsep tersebut, pengukuran kepuasan pelanggan secara kuantitatif dapat dilakukan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), yaitu dengan menggabungkan penilaian kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut layanan sehingga diperoleh suatu indeks kepuasan dalam bentuk persentase.

Secara lebih rinci, tahapan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) mengacu pada metode yang dikemukakan oleh Aritonang (2005), yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

- *Mean Importance Score* (MIS) merupakan rata-rata tingkat kepentingan setiap atribut yang diperoleh dari jumlah skor kepentingan dibagi dengan jumlah responden.

$$\text{MIS} = \frac{(\sum_{i=0}^n Y_i)}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

ΣY_i = Jumlah skor kepentingan

n = Jumlah responden

- *Mean Satisfaction Score* (MSS) merupakan rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan pelanggan terhadap atribut tersebut yang diperoleh dari jumlah skor kinerja dibagi dengan jumlah responden.

$$\text{MSS} = \frac{(\sum_{i=0}^n X_i)}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

ΣX_i = Jumlah skor kinerja

n = Jumlah responden

2. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Weight Factor (WF) merupakan bobot kepentingan relatif masing-masing atribut yang diperoleh dari perbandingan nilai MIS setiap atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Nilai ini menunjukkan tingkat kepentingan suatu atribut dibandingkan atribut lainnya.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=0}^p MIS_i} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan:

MIS = Nilai *Mean Importance Score*

Σ MIS = Total nilai *Mean Importance Score* keseluruhan

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

Weight Score (WS) merupakan hasil perkalian antara *Weight Factor* (WF) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), yang mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan bobot kepentingan masing-masing atribut.

$$WS = WF_i \times MSS \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

WF = Nilai *Weight Factor*

MSS = Nilai *Mean Satisfaction Score*

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh dari penjumlahan seluruh *Weight Score* (WS) yang kemudian dibagi dengan skala maksimum (*highest scale*) yang digunakan dalam penelitian.

$$CSI = \frac{\sum_{i=0} WS}{HS} \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan:

Σ WS = Total nilai *weight score*

HS = Skala maksimum yang digunakan (*highest scale*)

Apabila menggunakan skala Likert 1–5, maka nilai 5 merupakan skala maksimum. Hasil perhitungan CSI selanjutnya dikalikan 100% agar dinyatakan dalam bentuk persentase sehingga lebih mudah untuk diinterpretasikan.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, nilai CSI yang diperoleh kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Rentang Nilai CSI	Kategori Tingkat Kepuasan
0% – 20%	Sangat Tidak Puas
21% – 40%	Tidak Puas
41% – 60%	Cukup Puas
61% – 80%	Puas
81% – 100%	Sangat Puas

(Sumber: Tjiptono, 2014)

2.9.2 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengukur serta membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja (persepsi) pelanggan terhadap atribut pelayanan. Metode ini berfungsi sebagai alat evaluasi dalam mengidentifikasi prioritas peningkatan kualitas layanan, sehingga dapat membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat. IPA telah banyak digunakan dalam berbagai bidang karena mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kesesuaian antara kinerja dan harapan layanan (Deng et al., 2021).

Tujuan utama dari metode IPA adalah untuk mengetahui atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan berdasarkan persepsi pelanggan. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan kinerja layanan yang dirasakan pelanggan dengan tingkat kepentingan atau harapan pelanggan, sehingga dapat diketahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan tersebut.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan skala Likert 5 poin. Setiap atribut pelayanan dinilai berdasarkan dua aspek, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kepentingan menunjukkan seberapa penting suatu atribut menurut pelanggan, sedangkan tingkat kinerja menunjukkan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Skala penilaian yang digunakan disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Skala Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan

Skor	Kinerja	Harapan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas	Tidak Puas
3	Cukup Puas	Cukup Puas
4	Puas	Puas
5	Sangat Puas	Sangat Puas

Berdasarkan hasil kuesioner, selanjutnya dilakukan perhitungan skor untuk masing-masing atribut pelayanan. Skor kepentingan (Y_i) dihitung dengan rumus:

$$Y_i = (STP \times 1) + (TP \times 2) + (CP \times 3) + (P \times 4) + (SP \times 5) \dots\dots\dots(7)$$

Sedangkan skor kinerja (X_i) dihitung dengan rumus:

$$X_i = (STP \times 1) + (TP \times 2) + (CP \times 3) + (P \times 4) + (SP \times 5) \dots\dots\dots(8)$$

Setelah diperoleh nilai skor kepentingan dan kinerja, langkah selanjutnya adalah menghitung tingkat kesesuaian (Tki) untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan telah memenuhi harapan pelanggan. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(9)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian (%)

Xi = Skor kinerja

Yi = Skor kepentingan

Untuk mengetahui tingkat kesesuaian secara keseluruhan, digunakan rumus:

$$Tki \text{ total} = \frac{\sum xi}{\sum yi} \times 100\% \dots\dots\dots(10)$$

Keterangan:

Tki total = Tingkat kesesuaian total (%)

$\sum Xi$ = Total skor kinerja

$\sum Yi$ = Total skor kepentingan

Nilai tingkat kesesuaian menunjukkan tingkat pencapaian kinerja terhadap kepentingan pelanggan. Semakin tinggi nilai Tki, maka semakin baik kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pelanggan..

Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan yang akan digunakan sebagai dasar dalam pemetaan atribut pelayanan. Nilai rata-rata kinerja dan kepentingan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

Rata-rata tingkat kinerja (\bar{X}) :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(11)$$

Rata-rata tingkat Harapan (\bar{Y}) :

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(12)$$

Keterangan:

$\sum X_i$ = Total skor kinerja

$\sum Y_i$ = Total skor kepentingan

n = Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan

Nilai rata-rata tersebut selanjutnya digunakan sebagai titik potong dalam diagram kartesius untuk menentukan posisi masing-masing atribut pelayanan. Oleh karena itu, hasil analisis IPA selanjutnya divisualisasikan dalam bentuk diagram kartesius guna mempermudah interpretasi dan penentuan strategi peningkatan kualitas layanan.

2.10 Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan alat visualisasi dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk menggambarkan posisi masing-masing atribut pelayanan berdasarkan tingkat kinerja (kepuasan) dan tingkat kepentingan (harapan) pelanggan. Melalui diagram ini, hubungan antara kinerja dan kepentingan dapat disajikan secara lebih jelas sehingga memudahkan dalam menentukan prioritas perbaikan layanan.

Diagram kartesius terdiri dari dua sumbu, yaitu sumbu horizontal (X) yang menunjukkan nilai rata-rata kinerja atau kepuasan pelanggan, serta sumbu vertikal (Y) yang menunjukkan nilai rata-rata kepentingan atau harapan pelanggan. Titik potong kedua sumbu diperoleh dari nilai rata-rata keseluruhan kinerja dan kepentingan, yang kemudian membagi diagram menjadi empat kuadran.

Berdasarkan pembagian tersebut, setiap atribut pelayanan akan berada pada salah satu dari empat kuadran yang masing-masing memiliki karakteristik dan

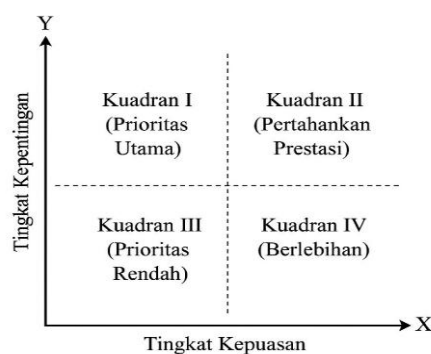
implikasi strategi yang berbeda. Penjelasan mengenai masing-masing kuadran disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Kuadran Analisis IPA

Kuadran	Keterangan	Strategi Tindakan
I	Prioritas Utama	Atribut penting namun kinerjanya rendah, perlu perbaikan segera.
II	Pertahankan Prestasi	Atribut penting dan kinerjanya sudah baik, harus dipertahankan.
III	Prioritas Rendah	Atribut kurang penting dan kinerjanya juga rendah, tidak perlu jadi fokus utama.
IV	Berlebihan	Atribut kurang penting tapi kinerjanya tinggi, sumber daya bisa dialihkan.

(Sumber: Deng et al., 2021)

Untuk memperjelas pembagian kuadran dalam analisis IPA, maka dapat digambarkan dalam bentuk diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2 berikut.



(Sumber : J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan)

Gambar 2. Diagram Cartesius.

Berdasarkan Gambar 2 di atas, atribut pelayanan terbagi ke dalam empat kuadran yang menunjukkan perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan dan strategi peningkatan kualitas layanan.

Dengan demikian, diagram kartesius berperan penting dalam membantu mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan, dipertahankan, maupun dievaluasi, sehingga hasil analisis IPA dapat dimanfaatkan secara optimal dalam pengambilan keputusan.

2.11 Penelitian Terdahulu

Data yang di peroleh dari hasil penelitian saat ini dikelola dengan mengacu pada penelitian yang telah di lakukan sebelumnya. Penelitian sebelumnya dipilih karena relevan dengan topik yang sedang diteliti. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai panduan dalam penelitian ini :

Tabel 4. Peneliti Terdahulu

Peneliti	Judul	Karakteristik
Wulandari, N. (2020)	Analisis Kepuasan Penumpang Bus DAMRI	Penelitian ini menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan bus DAMRI. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek layanan mana yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan penumpang.

Peneliti	Judul	Karakteristik
Ginting, N., dkk. (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Bus Antar Kota	Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus antar kota menggunakan metode CSI. Fokus utama adalah mengidentifikasi hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang.
Fadillah, A., & Suryana, R. (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Umum	Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi umum. Tujuan penelitian adalah menentukan prioritas aspek pelayanan yang harus diperbaiki berdasarkan persepsi pengguna.
Hidayat, R., & Alamsyah, Y. (2020)	Customer Satisfaction Index pada Layanan Transportasi Umum	Menggunakan pendekatan CSI untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan angkutan umum, dengan hasil bahwa keterjangkauan tarif dan kemudahan akses adalah indikator penting.
Setiawan, B., & Rahmawati, D. (2018)	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Transportasi Bus	Mengidentifikasi kenyamanan tempat duduk dan ketepatan waktu sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan, dan menyarankan peningkatan pada sistem manajemen operasional.
Tuti Sri Heryati (2025)	Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Bus DAMRI Terhadap Kinerja Pelayanan	Penelitian ini menggunakan metode CSI untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan IPA untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan persoalan yang terjadi di lapangan terkait kualitas pelayanan Bus DAMRI trayek Rajabasa–Jabung. Proses ini dilakukan melalui pengamatan awal, wawancara singkat dengan penumpang, dan komunikasi dengan pihak pengelola DAMRI. Tujuannya adalah untuk menemukan aspek-aspek pelayanan yang masih belum memuaskan penumpang sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kuesioner.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada trayek Bus DAMRI jurusan Rajabasa–Jabung, yang menghubungkan Poll DAMRI Rajabasa di Kota Bandar Lampung dengan Poll DAMRI Jabung di Kabupaten Lampung Timur. Jarak rute ini sekitar 70 km, dengan waktu tempuh antara 1,5 hingga 2 jam, tergantung kondisi jalan dan lalu lintas. Rute yang dilalui meliputi beberapa kecamatan, yaitu:

- Kecamatan Rajabasa
- Kecamatan Untung Suropati
- Kecamatan Way Halim
- Kecamatan Sultan Agung
- Kecamatan Kalibalok
- Kecamatan Tanjung Bintang
- Kecamatan Pugung Raharjo
- Kecamatan Jabung (Kabupaten Lampung Timur) sebagai titik akhir.

Bus DAMRI trayek Rajabasa–Jabung dioperasikan oleh dua unit armada yang beroperasi secara bergantian setiap hari, dengan jadwal keberangkatan pada pagi dan siang hari. Tarif perjalanan untuk satu kali keberangkatan ditetapkan sebesar Rp.30.000 per penumpang.

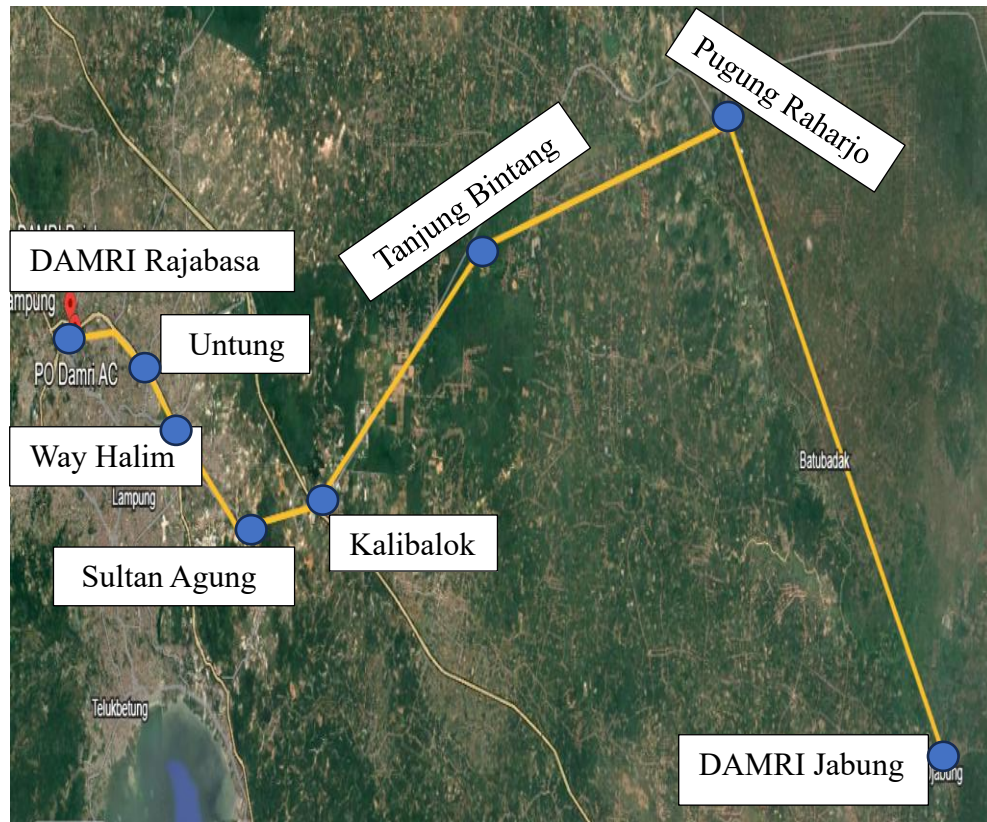
Rata-rata jumlah penumpang dalam satu kali perjalanan berkisar antara 25 hingga 35 orang per bus. Variasi jumlah penumpang ini dipengaruhi oleh waktu keberangkatan (pagi atau siang) serta hari operasional. Pada hari-hari libur atau akhir pekan, jumlah penumpang cenderung meningkat dan sering kali melebihi kapasitas tempat duduk yang tersedia, yaitu sebanyak 25 kursi per bus, sehingga sebagian penumpang melakukan perjalanan dengan berdiri.

Penelitian dibuat karena Rute Rajabasa–Jabung merupakan salah satu jalur transportasi utama yang menghubungkan wilayah perkotaan di Kota Bandar Lampung dengan wilayah perdesaan di Kabupaten Lampung Timur. Belum banyak penelitian ilmiah yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan Bus DAMRI di trayek ini. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan data dan literatur ilmiah mengenai kepuasan penumpang di jalur tersebut.

Hingga saat ini, informasi mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan bus DAMRI pada trayek Rajabasa–Jabung masih minim dan belum terdokumentasi secara komprehensif. Padahal, data tersebut penting sebagai dasar evaluasi bagi pihak pengelola transportasi untuk meningkatkan kualitas layanan, menjaga loyalitas penumpang, serta mengoptimalkan kinerja operasional.

Penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam memberikan gambaran faktual mengenai kondisi pelayanan bus DAMRI pada rute tersebut, tetapi juga diharapkan menjadi masukan bagi pengambil kebijakan di sektor transportasi daerah. Dengan menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance*

Analysis (IPA), penelitian ini dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendukung terciptanya layanan transportasi publik yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.



Gambar 3. Peta Lokasi Penelitian.

(Sumber Google *Earth*)

Rute Bus DAMRI dari Pool Rajabasa menuju DAMRI Jabung dimulai dari kawasan Rajabasa, kemudian bus bergerak memasuki Jalan Bypass Soekarno Hatta sebagai jalur utama. Perjalanan dilanjutkan dengan melintasi beberapa titik penting, yaitu melewati bawah Flyover Untung Suropati, kemudian berlanjut ke bawah Flyover Way Halim, dilanjutkan lagi ke bawah Flyover Sultan Agung, hingga melewati bawah Flyover Kalibalok. Setelah melintasi beberapa flyover tersebut, bus melaju sedikit ke depan hingga mencapai persimpangan lampu merah, kemudian berbelok ke kiri menuju arah Jalan Campang Raya.

Dari Jalan Campang Raya, perjalanan dilanjutkan menuju kawasan Tanjung Bintang, kemudian ke Pugung Raharjo, hingga akhirnya tiba di Pool DAMRI Jabung sebagai tujuan akhir. Sepanjang perjalanan ini, bus DAMRI bersifat fleksibel karena tidak hanya berhenti di halte resmi, tetapi juga dapat menaikkan dan menurunkan penumpang di sepanjang rute. Umumnya, bus akan berhenti di titik-titik strategis seperti di bawah flyover atau di tepi jalan ketika terdapat penumpang yang menunggu, sehingga memudahkan masyarakat di sepanjang jalur tersebut untuk mengakses layanan transportasi ini.

3.3 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan secara langsung di lapangan selama 2 hari dengan dua sesi pengumpulan data setiap hari:

- Waktu Penelitian I pukul 07.00–08.30 WIB
- Waktu Penelitian II pukul 14.00–15.30 WIB

Pengumpulan data dilakukan di dalam bus selama perjalanan serta di terminal pemberangkatan dan pemberhentian. Teknik pengumpulan data meliputi:

- Observasi langsung terhadap operasional dan pelayanan.
- Penyebaran kuesioner kepada penumpang untuk mengukur tingkat kepuasan.

3.4 Peralatan dan Tenaga *Surveyor*

Peralatan yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini antara lain:

- Kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data primer.
- Alat tulis menulis (ATK).
- *Smartphone* untuk dokumentasi dan pencatatan lapangan.
- Laptop untuk pengolahan dan analisis data.

Tenaga *surveyor* terdiri dari 2 orang yang telah diberi pengarahan mengenai teknis pengisian kuesioner, cara melakukan wawancara singkat kepada

responden, serta etika dalam pengumpulan data agar hasil yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.5 Survei Lokasi

Survei lokasi ini dilakukan untuk mengumpulkan data primer dari penumpang Bus DAMRI trayek Rajabasa–Jabung. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan terkait kualitas pelayanan . Kuesioner dibagikan secara langsung kepada responden di lokasi naik-turun penumpang serta terminal keberangkatan dan kedatangan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan jumlah responden. Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap harapan dan persepsi mereka terhadap pelayanan Bus DAMRI.

Rumus Slovin sebagai berikut:

$N = 8605$ (Jumlah populasi)

$n = 128$ (Jumlah sampel yang diinginkan)

Perhitungan nilai *margin of error* :

$$128 = \frac{8605}{1 + 8605 \cdot e^2}$$

$e = 0,0877$ (atau 8,77%)

Jadi, penelitian ini menggunakan *margin of error* sebesar 8,77%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 128 responden.

3.6 Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang Bus DAMRI trayek Rajabasa-Jabung. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan),

dan *Empathy* (empati). Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan dengan menggunakan skala Likert.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari instansi terkait seperti DAMRI Cabang Lampung, Dinas Perhubungan, dan sumber lainnya yang relevan. Data ini meliputi informasi jumlah penumpang, rute perjalanan, jadwal keberangkatan, fasilitas bus, serta laporan tahunan DAMRI. Data sekunder mendukung validitas data primer dan memberikan gambaran umum mengenai operasional trayek Rajabasa-Jabung.

3.7 Pengolahan Data

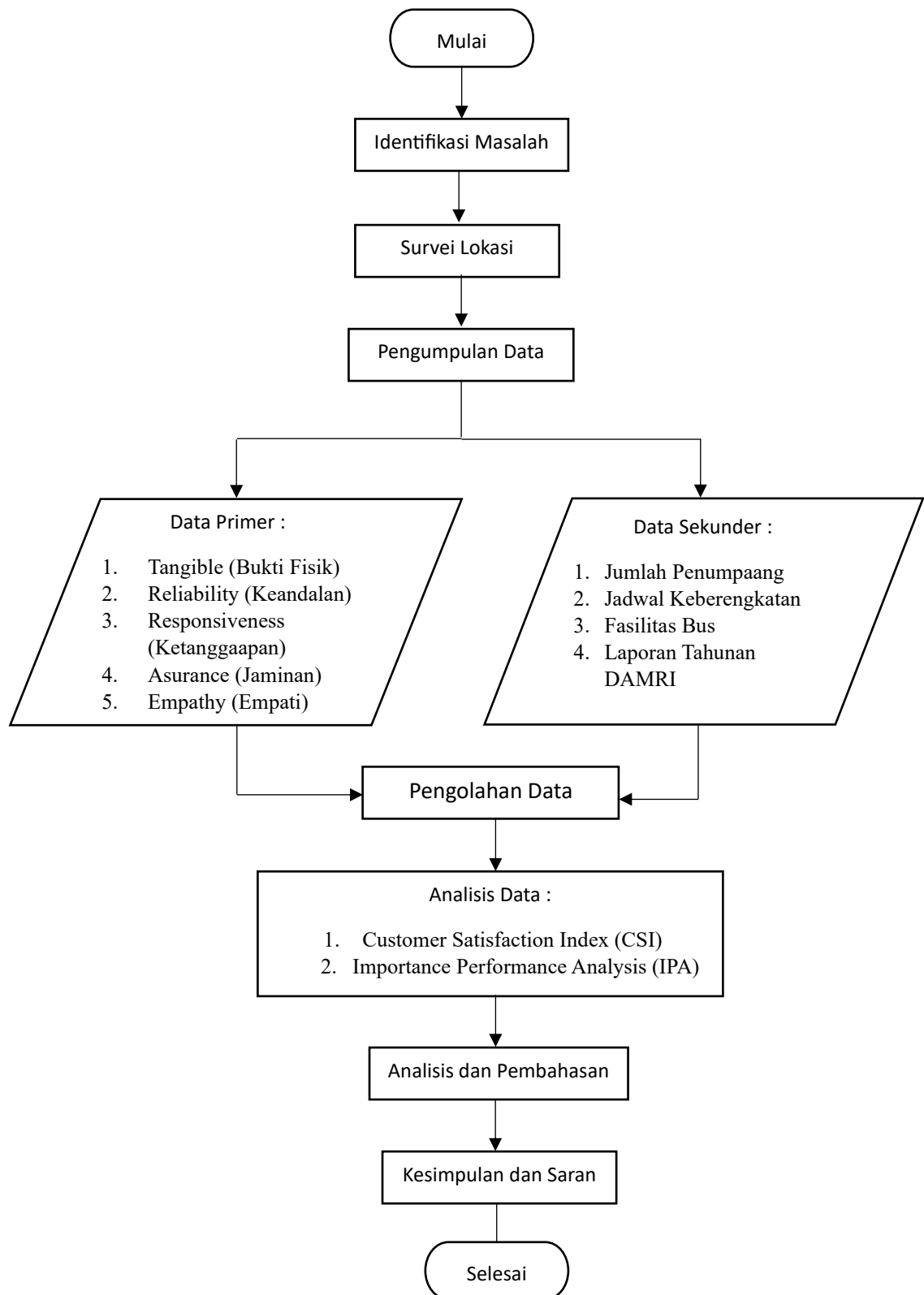
Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner diolah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan pelayanan. Pengolahan dilakukan melalui tahapan skoring, perhitungan rata-rata, indeks kepuasan, serta pemetaan atribut dalam diagram kartesius.

3.8 Analisis dan Pembahasan

Analisis data dilakukan dengan menafsirkan hasil perhitungan CSI dan IPA untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hasil ini kemudian dibandingkan dengan teori dan temuan terdahulu untuk memperoleh kesimpulan yang komprehensif. Pembahasan juga mencakup interpretasi terhadap penyebab ketidakpuasan dan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak DAMRI.

3.9 Penarikan dan Kesimpulan

Setelah memperoleh hasil dari pengolahan dan analisis data, maka peneliti kemudian dapat menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan ilmiah yang terdapat pada tujuan penelitian. Setelah itu peneliti dapat membantu pembaca dengan memberikan nasihat mengenai hambatan dan solusi yang terkait dengan masalah penelitian ini. Untuk melakukan penelitian secara efektif dan efisien, kita perlu memahami dan membuat diagram atau alur dari tahapan penelitian, yang disebut kerangka metodologi penelitian. Kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini tertera pada diagram alir berikut.



Gambar 4. Diagram Alir Penelitian.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan serta analisis data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kinerja pelayanan Bus DAMRI sebagai berikut:

1. Karakteristik pengguna Bus DAMRI trayek Rajabasa–Jabung menunjukkan bahwa layanan ini dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkan moda transportasi darat yang terjangkau, efisien, dan memiliki jadwal operasional tetap. Penumpang pada trayek ini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap aspek kenyamanan, ketepatan waktu, serta sikap dan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Tingkat kepuasan penumpang Bus DAMRI trayek Rajabasa–Jabung, berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai sebesar 0,8598 atau 85,98%, yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI Cabang Lampung telah mampu memenuhi bahkan melampaui sebagian besar harapan penumpang.
3. Kualitas pelayanan Bus DAMRI berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, yang ditunjukkan melalui hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan pemetaan Diagram Kartesius, terdapat beberapa indikator pelayanan yang masih perlu diprioritaskan untuk perbaikan, khususnya indikator yang berada pada Kuadran I, yaitu kebersihan dan perawatan kendaraan, fungsi fasilitas bus, ketepatan jadwal, minimnya keterlambatan, serta perhatian petugas terhadap kebutuhan penumpang. Di sisi lain, indikator yang berada pada Kuadran

II menunjukkan kinerja pelayanan yang telah sesuai dengan harapan dan perlu dipertahankan secara konsisten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara tepat sasaran akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan untuk menyempurnakan hasil dan mendukung pengembangan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Perum DAMRI Cabang Lampung
 - a. Pihak Perum DAMRI Cabang Lampung diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada indikator-indikator yang berada pada Kuadran I Diagram Kartesius, seperti kebersihan kendaraan, kelayakan fasilitas bus, ketepatan waktu operasional, serta perhatian dan responsivitas petugas terhadap penumpang.
 - b. Perusahaan perlu mempertahankan indikator-indikator pelayanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan tinggi dan berada pada Kuadran II, terutama terkait rasa aman dan nyaman selama perjalanan serta sikap petugas yang ramah dan sopan, agar tingkat kepuasan penumpang tetap terjaga.
 - c. Perum DAMRI juga disarankan untuk melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja operasional dan pelayanan, guna memastikan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat diterapkan secara konsisten di lapangan.
2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian, baik pada trayek DAMRI lainnya maupun pada moda transportasi darat yang berbeda, sehingga dapat diperoleh hasil perbandingan tingkat kepuasan pengguna jasa yang lebih luas.

- b. Penambahan indikator penelitian, seperti harga tiket, keamanan perjalanan, dan aksesibilitas layanan, dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan yang lebih komprehensif.
- c. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode analisis yang berbeda, seperti Structural Equation Modeling (SEM), agar dapat menganalisis hubungan antar variabel secara lebih mendalam dan memberikan hasil yang lebih kuat secara statistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Daniels, T. (2017). *Urban transit systems and technology*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Fadhilah, M. W. (2021). *Analisis kualitas pelayanan Bus DAMRI Bandung terhadap kepuasan penumpang* (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Fadillah, A., & Suryana, R. (2021). Analisis kualitas pelayanan transportasi umum menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Transportasi*, 5(2), 112–119.
- Ginting, N., Marbun, S., & Sembiring, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus antar kota. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 9(1), 34–45.
- Heryati. (2025). *Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi Bus DAMRI terhadap kinerja pelayanan* (Skripsi). Universitas Lampung.
- Hidayat, D., & Alamsyah, D. (2020). Customer Satisfaction Index (CSI) dalam mengukur kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 8(2), 121–128.
- Mulyadi, & Siregar, R. (2019). Penggunaan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk evaluasi pelayanan transportasi. *Jurnal Logistik dan Transportasi*, 7(1), 45–53.
- Mulyapradana, D. (2020). Kualitas pelayanan sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 97–105.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- Pratama, R. (2019). Efisiensi transportasi umum dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. *Jurnal Transportasi dan Perkotaan*, 3(1), 15–22.
- Putri, M. N. (2025). *Perencanaan rute angkutan perkotaan Kabupaten Lampung Timur (trayek Sukadana–Purbolinggo dan Sukadana–Batangharinuban–Pekalongan)*. Politeknik Transportasi Darat Indonesia–STTD.
- Rahmayani, S. (2019). Preferensi penggunaan kendaraan pribadi di tengah pelayanan transportasi umum. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(3), 210–217.
- Sahara, S. K. (2025). *Perencanaan jaringan trayek angkutan pedesaan di Kabupaten Lampung Timur*. Politeknik Transportasi Darat Indonesia–STTD.sa

- Setiawan, D., & Rahmawati, N. (2018). Pengaruh kenyamanan dan keamanan terhadap kepuasan penumpang transportasi bus. *Jurnal Teknik Transportasi*, 6(2), 88–94.
- Shah, R. (2020). Penilaian kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan. *Jurnal Pemasaran Modern*, 9(1), 56–63.
- Soeprapto, H. (2018). Pengelolaan kualitas angkutan darat dan dampaknya terhadap kemacetan. *Jurnal Teknik Sipil dan Transportasi*, 7(1), 33–41.
- Sutrisno, B. (2021). Kualitas pelayanan angkutan umum di Indonesia: Tinjauan aspek kenyamanan dan keamanan. *Jurnal Manajemen Transportasi Indonesia*, 10(2), 101–112.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Wulandari, N. (2020). *Analisis kepuasan penumpang Bus DAMRI menggunakan metode CSI dan IPA* (Skripsi). Universitas Negeri Jakarta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.