

ABSTRAK

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS DAMRI TERHADAP KINERJA PELAYANAN (TRAYEK BANDAR LAMPUNG - BANDUNG)

Oleh

Wishael Wiratama

Trayek Bandar Lampung–Bandung merupakan salah satu rute dengan tingkat mobilitas antarkota antarprovinsi yang cukup tinggi, serta berperan sebagai jalur utama penghubung antara Pulau Sumatera dan Pulau Jawa. Selain itu, trayek ini juga termasuk dalam rute dengan tingkat okupansi yang tinggi bagi layanan Bus Damri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Damri terhadap kinerja pelayanan pada trayek tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif melalui teknik survei dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI berada pada kategori “puas”, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna menilai layanan Bus Damri telah sesuai dengan harapan mereka. Namun demikian, hasil analisis IPA menunjukkan masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang termasuk dalam kuadran prioritas utama untuk ditingkatkan, antara lain aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas bus, transparansi terkait asuransi kesehatan, serta kecepatan petugas dan pihak perusahaan dalam merespons keluhan penumpang.

Sementara itu, beberapa atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi meliputi sikap ramah petugas, ketepatan waktu keberangkatan, serta kemudahan dalam proses pembelian tiket baik secara offline maupun online. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pihak Perum Damri dapat lebih memfokuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada indikator-indikator yang menjadi prioritas perbaikan, sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat terus ditingkatkan dan loyalitas pengguna jasa tetap terjaga.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, Bus Damri, CSI, IPA, kinerja pelayanan.

ABSRTACT

ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVELS FOR DAMRI BUS TRANSPORT SERVICES IN RELATION TO SERVICE PERFORMANCE (BANDAR LAMPUNG – BANDUNG ROUTE)

By

Wishael Wiratama

The Bandar Lampung–Bandung route is one of the intercity and interprovincial routes with high travel intensity and serves as a major transportation corridor connecting Sumatra and Java. This route is also considered one of the routes with a high occupancy rate for Damri bus services. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the service performance of Damri buses operating on this route. A descriptive quantitative approach was employed using a survey method, in which questionnaires were distributed to 100 respondents selected through purposive sampling.

Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the overall level of customer satisfaction and the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify service attributes that require priority improvement. The results indicate that the CSI value falls into the “satisfied” category, suggesting that most users perceive the Damri bus services as meeting their expectations. However, the IPA analysis reveals that several service indicators remain in the main priority quadrant for improvement, including the cleanliness and comfort of bus facilities, transparency regarding health insurance, and the responsiveness of staff and the company in handling passenger complaints.

Meanwhile, attributes classified in the “keep up the good work” quadrant include the friendliness of the staff, punctuality of departures, and the convenience of both offline and online ticket purchasing systems. Based on these findings, it is recommended that Perum Damri prioritize improvements in the identified key service attributes to enhance passenger satisfaction and maintain customer loyalty.

Keywords: User satisfaction, Damri Bus, CSI, IPA, service performance.