

**ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN  
ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP)  
DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN  
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*  
(Studi Kasus : AKDP Rute Terminal Rajabasa – Terminal Mulyojati)**

**(TESIS)**

**Oleh**

**TAZKIA MUSTAQIMA  
2025011013**



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2024**

## **ABSTRAK**

**ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN  
ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP)  
DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)  
(Studi Kasus : AKDP Rute Terminal Rajabasa – Terminal Mulyojati)**

**Oleh**

**TAZKIA MUSTAQIMA**

Provinsi Lampung secara geografis berada pada posisi strategis sebagai pintu gerbang utama Pulau Sumatera bagian selatan yang menghubungkan antara Pulau Jawa dengan Pulau Sumatera. Provinsi Lampung memiliki Ibu Kota yaitu Kota Bandar Lampung yang saat ini semakin maju dan berkembang hingga menjadi daya tarik bagi penduduk kota/kabupaten disekitarnya. Berdasarkan kondisi tersebut, peran transportasi sangatlah penting sebagai faktor penggerak perkembangan provinsi Lampung, salah satunya adalah transportasi darat seperti bus AKDP (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi). Demi menciptakan kawasan dengan pergerakan AKDP yang berjalan lancar untuk itu perlu dilakukan pelayanan transportasi umum yang baik. Tujuan penelitian ini menganalisis tingkat pelayanan AKDP berdasarkan ketersediaan fasilitas, menilai tingkat kepuasan pengguna jasa, menilai kinerja AKDP dan menilai preferensi komuter pada AKDP rute Terminal Rajasabasa – Terminal Mulyojati. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan analisis data tingkat pelayanan diperoleh hasil terminal Rajabasa sebesar 80% sedangkan, pada Terminal Mulyojati sebesar 48,6%. Berdasarkan analisa metode CSI didapatkan nilai kepuasan penumpang terhadap playanan AKDP sebesar 77,4% dan IPA didapatkan nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 83%. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa puas terhadap pelayanan AKDP yang ada pada saat ini dan kinerja AKDP sudah memuaskan.

Kata kunci : Pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*.

## **ABSTRACT**

**ANALYSIS OF INTERCITY TRANSPORTATION SERVICE WITHIN  
THE PROVINCE (AKDP)  
USING  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)  
(Case Study : AKDP Route Rajabasa Terminal – Mulyojati Terminal)**

**By**

**TAZKIA MUSTAQIMA**

Lampung province is geographically placed in a strategic position. Acting as the main gateway to the southern part of Sumatra Island and connecting Java Island with Sumatra Island. Lampung province has its own capital city, which is Bandar Lampung City. The capital is currently progressing and developing, which resulting in being a magnet for residents of nearby cities and districts. Based on the current condition of the capital, transportation holds an important role as a driving factor for the development of the province. One of which is land transportation such as AKDP buses (Inter-City Transportation within the Province). In order to create a smooth AKDP working area, it is necessary to provide it with a good public transportation service. The aim of this research is to analyse the rate of AKDP services based on facilities availability, the rate of user's satisfactory, evaluating AKDP's performance, and evaluating commuters' preference on AKDP's route from Rajabasa Terminal to Mulyojati Terminal. This research uses the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Based on the service level data analysis, Rajabasa Terminal obtained a score of 80%, whereas Mulyojati Terminal obtained a score of 48,6%. Based on the CSI method analysis, customer's satisfaction rate for AKDP's services is 77,4%, and IPA acquired a customers' suitability rate of 83%. This indicates that customers are satisfied with the current AKDP's services and their performance is satisfactory to the customers.

**Keywords:** Public Transport Services, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.

**ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN  
ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP)  
DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN  
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*  
(Studi Kasus : AKDP Rute Terminal Rajabasa – Terminal Mulyojati)**

**Oleh**

**TAZKIA MUSTAQIMA**

**Skripsi**

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

**Pada**

**Jurusan Magister Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2024**

Judul Tesis

**: ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN  
ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP)  
DENGAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*  
(Studi Kasus : AKDP Rute Terminal  
Rajabasa - Terminal Mulyojati)**

Nama Mahasiswa

**: Tazkia Mustaqima**

Nomor Pokok Mahasiswa

**: 2025011013**

Program Studi

**: Magister Teknik Sipil**

Fakultas

**: Teknik**



**1. Komisi Pembimbing**

**Kristianto Usman, S.T., M.T., Ph.D.**  
NIP 19720513 200312 1 002

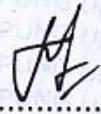
**Dr. Ir. Citra Persada, M.Sc.**  
NIP 19651108 199501 2 001

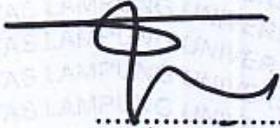
**2. Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil**

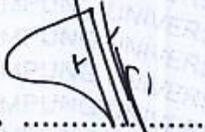
**Dr. H. Ahmad Herison, S.T., M.T.**  
NIP 19691030 200003 1 001

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Kristianto Usman, S.T., M.T., Ph.D.** 

**Sekretaris : Dr. Ir. Citra Persada, M.Sc.** 

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

**: Dr. Ir. Endro P. Wahono, S.T., M.Sc.** 

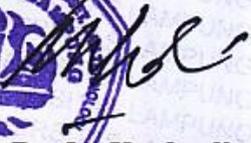
**2. Dekan Fakultas Teknik**



  
**Dr. Eng. Ir. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc. }**  
NIP 19750928 200112 1 002

**3. Direktur Program Pascasarjana**



  
**Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.**  
NIP 19640326 198902 1 001

**Tanggal Lulus Ujian Tesis : 22 Mei 2024**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis dengan judul **ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) (Studi Kasus : AKDP Rute Terminal Rajabasa – Terminal Mulyojati)** adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat atau disebut plagiarisme. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis di dalam naskah ini sebagaimana disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Apabila pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia dikenai sanksi sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, Juni 2024



Tazkia Mustaqima  
NPM. 2025011013

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Metro Pusat, Kota Metro pada tanggal 09 Maret 1997, sebagai anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Drs. Tropajaya dan Ibu Dra. Endang Kusumawati.

Penulis memulai jenjang pendidikan dari Taman Kanak-Kanak (TK) Aisyiyah Metro diselesaikan pada tahun 2003, Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Metro Pusat diselesaikan pada tahun 2009, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Metro diselesaikan pada tahun 2012, Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 4 Metro diselesaikan pada tahun 2014 dan Sarjana S1 Teknik Sipil Universitas Lampung diselesaikan pada tahun 2019 .

Pada Tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Lampung Program Studi S2 Teknik Sipil. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif bekerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro. Sebelum menjadi mahasiswa penulis bekerja di salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu PT. SUCOFINDO (Persero).

## **Persembahan**

Alhamdulillah, Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Ku persembahkan tesis ini untuk :

Kedua orang tuaku Ayah dan Ibu, serta Adik-Adikku yang telah memberi dukungan moral maupun materi, serta senantiasa mendoakanku untuk meraih kesuksesan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keluarga kita, keselamatan dan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Semua guru-guruku dan dosen-dosenku yang telah mengajarkan banyak hal, semoga Allah membalas segala kebaikan atas ilmu yang diajarkan.

Sahabat-sahabatku, yang tiada hentinya memberikan motivasi dan selalu ada disaat suka maupun duka.

Untuk almamater tercinta Universitas Lampung.

*Jazakumullah Khairan Katsiran Wa Jazakumullah Ahsanal Jaza*

## **MOTTO HIDUP**

“Barang siapa yang menunjuki kepada kebaikan, maka ia akan mendapatkan pahala seperti pahala orang yang mengerjakannya.”

(H.R.Muslim)

“Bisa jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan bisa jadi kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”

(QS. Al Baqarah: 216)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka.”

(QS. Ar Ra'd: 11)

“Siapa yang membaca Al-Quran, mempelajarinya dan mengamalkannya, maka dipakaikan kepada kedua orang tuanya pada hari kiamat mahkota dari cahaya yang sinarnya bagai sinar matahari, dan dikenakan kepada kedua orang tuanya perhiasan yang nilainya tak tertandingin oleh dunia. “

(HR. Al-Hakim)

“Allah selalu menjawab doamu dengan 3 cara. Pertama, langsung mengabulkannya. Kedua, menundanya. Ketiga, menggantinya dengan yang lebih baik untukmu.”

(Anonim)

“Jadilah orang yang selalu diperhitungkan bukan hanya sekedar masuk dalam sebuah hitungan.”

(Tazkia Mustaqima)

## SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayahnya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus : AKDP Rute Terminal Rajabasa – Terminal Mulyojati)”***. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Teknik pada Program Pascasarjana Teknik Sipil Universitas Lampung.

Terselesaikannya penulisan tesis ini tidak terlepas dari hambatan yang datang baik dari luar dan dari dalam diri penulis. Penulisan tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana.
3. Dr. Eng. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Lampung.
4. Ahmad Herison, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Lampung.
5. Kristianto Usman, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, dan ide-ide dan saran selama penyusunan skripsi ini.

6. Dr. Ir. Citra Persada, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Kedua, atas kesediaan memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam penyelesaian ini;
7. Dr. Ir. Rahayu Sulistyorini, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan kritikan dan masukan dalam penyempurnaan skripsi;
8. Dr. Ir. Endro P. Wahono S.T., M.Sc. selaku Dosen Penguji Kedua yang telah memberikan kritik dan saran dalam proses penyelesaian tesis ini sehingga penulisan tesis lebih baik.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Magister Teknik Sipil yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Lampung;
10. Teristimewa untuk orang tuaku tercinta, Bapak Drs. TropaJaya dan Ibu Dra. Endang Kusumawati yang sangat sabar dalam do'anya, memberikan kasih sayang, pengorbanan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Jurusan Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Lampung;
11. Adik-Adikku, Muhammad Hidayatturahman dan Nabila Azzahra atas doa, dukungan dan canda tawa selama ini.
12. Agyl Bayu Wicaksono yang tanpa henti memberikan semangat, dukungan, motivasi, do'a, dan banyak bantuan selama pengerjaan skripsi ini.
13. Sahabat-Sahabatku (Amel, Asma, Aulia, Ciul, Elisa, Farida, Fini, Indah, Qonitah, Tesya, Winda ) yang telah memberikan do'a dan motivasi, berbagi suka maupun duka selama masa ini;
14. Teman-teman dan saudara-saudaraku Magister Teknik Sipil Universitas Lampung angkatan 2020, yang berjuang bersama serta berbagi kenangan, pengalaman, dan membuat kesan yang tak terlupakan, terimakasih untuk kebersamaan kita;
15. Semua pihak yang telah membantu tanpa pamrih yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga kita semua berhasil dalam menggapai harapan dan cita-cita;

Apabila terdapat kekurangan dalam penulisan maupun pada penyusunan, maka peneliti selalu membuka sumbang saran dan kritik dari pembaca yang sifatnya

membangun dalam menyempurnakan penyajian tesis ini. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandar Lampung, Juni 2024

**Tazkia Mustaqima**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	I
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	III
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	IV
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Transportasi.....	6
2.1.1 Transportasi Perkotaan.....	6
2.2 Angkutan Umum.....	7
2.3 Pelayanan Jasa.....	9
2.4 Kepuasan Konsumen.....	10
2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	12
2.6 Uji <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	13
2.7 Uji <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	15
2.8 Penelitian Terdahulu.....	17
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Identifikasi Masalah.....	27
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.2 Pengumpulan Data.....	28
3.2.1 Data Primer.....	28
3.2.2 Data Sekunder.....	28
3.3 Pengolahan Data.....	28
3.4 Diagram Alir Penelitian.....	35

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Identifikasi AKDP.....	36
4.1.1	Hasil Analisis Survey Lapangan.....	37
4.2	Kepuasan Pengguna Jasa AKDP .....	41
4.2.1	Hasil Survey Profil Responden .....	41
4.2.2	Hasil Pengujian Validitas .....	44
4.2.3	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	46
4.2.4	Pengujian <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	47
4.3	Kinerja AKDP .....	48
4.3.1	Indikator Penelitian .....	48
4.3.2	Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	49
4.3.3	Diagram Kartesius .....	49
4.4	Pembahasan .....	52

#### **V. PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	54
5.2	Saran .....	55

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kriteria Angkutan Umum Ideal.....	8
2. Rekomendasi Nilai CSI.....	16
3. Penelitian Terdahulu.....	18
4. Permen Perhubungan RI No. PM 83 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan.....	29
5. Kriteria Nilai CSI.....	33
6. Analisis Hasil Survey Lapangan pada Fasilitas bus AKDP.....	37
7. Analisis Hasil Survey Lapangan pada Fasilitas Terminal.....	40
8. Uji Validitas berdasarkan Variabel Kepuasan (X).....	44
9. Uji Validitas berdasarkan Variabel Kepentingan (Y).....	45
10. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	47
11. Indikator penelitian.....	48
12. Tingkat Kesesuaian.....	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Pembagian kuadran dalam <i>importance performance analysis</i> .....	15
2. Lokasi Penelitian.....	28
3. Bagan alir penelitian.....	35
4. Rute Bus AKDP Terminal Rajabasa – Terminal Mulyojati .....	36
5. Terminal Rajabasa .....	40
6. Terminal Mulyojati .....	40
7. Persentase responden pengguna jasa AKDP berdasarkan jenis kelamin .....	43
8. Persentase responden pengguna jasa AKDP berdasarkan Usia.....	44
9. Persentase responden pengguna jasa AKDP berdasarkan jenis Pekerjaan.....	45
10. Persentase Responden Pengguna yang Menaiki AKDP dari Terminal.....	46
11. Persentase Responden Pengguna yang Turun dari AKDP di Terminal .....	47
12. Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan Variabel kepuasan (X).....	49
13. Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan Variabel Kepentingan (Y).....	49
14. Diagram kartesius .....	54

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Provinsi Lampung secara geografis berada pada posisi strategis sebagai pintu gerbang utama Pulau Sumatera bagian selatan yang menghubungkan antara Pulau Jawa dengan Pulau Sumatera. Provinsi Lampung memiliki Ibu Kota yaitu Kota Bandar Lampung yang saat ini semakin maju dan berkembang hingga menjadi daya tarik bagi penduduk kota/kabupaten disekitarnya. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Nomor 13 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2019-2024 Provinsi Lampung, sebagai upaya dalam mengatasi problematika perkotaan, menghapus kesenjangan antarwilayah dan mencapai kemajuan pembangunan daerah, maka Pemerintah Provinsi Lampung menetapkan dua kawasan strategis. Salah satunya adalah Kawasan Metropolitan Bandar Lampung Raya (Bappeda Provinsi Lampung, 2019).

Menurut Undang-Undang No.26 Tahun 2007, Metropolitan dapat didefinisikan sebagai suatu kawasan yang merupakan aglomerasi dari beberapa kota yang berdekatan dan terkait dalam satu sistem kegiatan sosial ekonomi, termasuk prasarana dan sarana penunjangnya, dengan satu kota utama berperan sebagai inti dan kota-kota lainnya sebagai satelit. Pada RPJMD Provinsi Lampung, terdapat 7 wilayah Metropolitan Bandar Lampung (MBL) (Bappeda Provinsi Lampung, 2019). Berdasarkan kondisi tersebut, peran transportasi sangatlah penting sebagai faktor penggerak perkembangan provinsi Lampung, salah satunya adalah transportasi darat seperti bus AKDP (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi).

Berdasarkan Permenhub Nomor 15 Tahun 2019, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Kondisi angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik (Hidayat dkk, 2022). Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun sering kali alasan inilah yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diutamakan karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (*safety*), keandalan (*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi (Wedagama dkk., 2020).

Demi menciptakan kawasan dengan pergerakan AKDP yang berjalan lancar untuk itu perlu dilakukan pelayanan transportasi umum yang baik. Seperti melakukan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan (Yulianto dkk., 2023) dan metode *Analisis Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang dibutuhkan (Wedagama dkk., 2020). Namun didalam pelaksanaan pengembangan AKDP khususnya di Kota Bandar Lampung ini tak jarang ditemui berbagai kendala dan permasalahan, yang belum seluruhnya dapat diselesaikan, misalnya kedatangan bus pada tiap-tiap halte tidak sesuai dengan rencana waktu serta jumlah rata-rata penumpang. Jumlah penumpang dan pendapatan tarif yang sedikit tidak dapat menutupi biaya operasional mereka maka operator akan merugi. Melihat kondisi di atas maka penulis termotivasi untuk melakukan analisis terhadap kinerja dan pelayanan AKDP sehingga dapat ditemukan titik permasalahan dan juga solusi atas permasalahan yang ada.

Pada penelitian ini difokuskan mengidentifikasi kondisi pelayanan AKDP yang sudah ada, mengevaluasi tingkat kinerja layanan AKDP dengan metode IPA, menilai tingkat kepuasan pengguna jasa dengan metode CSI dan menilai potensi fungsional AKDP dalam mendukung Kawasan Metropolitan Bandar Lampung. Rute AKDP yang dipilih pada penelitian ini meliputi 2 wilayah yaitu Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati. Dengan demikian, diharapkan masyarakat akan lebih mudah mengakses dan menggunakan jasa AKDP.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah di uraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah identifikasi awal terhadap kinerja dan jaringan AKDP Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati.
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan AKDP Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati.
3. Apa yang perlu ditingkatkan dalam mengoptimalkan kinerja layanan AKDP Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada rute Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati. Pengambilan data dilakukan dengan metode survey berupa kuesioner.

2. Penilaian kinerja layanan AKDP menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan responden dipilih dari supir bus sebagai pelaku jasa transportasi AKDP.
3. Penilaian terhadap kepuasan pengguna jasa AKDP menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan responden dipilih dari masyarakat sebagai pengguna jasa AKDP.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang ingin diperoleh yaitu :

1. Analisis tingkat pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) pada rute Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati berdasarkan ketersediaan fasilitas Bus dan Terminal.
2. Menilai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) rute Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati dengan pendekatan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*).
3. Menilai kinerja pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) rute Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati dengan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari studi penelitian ini :

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 Pemerintah Daerah diharapkan dapat dijadikan bahan rekomendasi bagi masyarakat untuk menggunakan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dalam memilih moda transportasi.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Transportasi**

Transportasi merupakan perpindahan barang atau penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lain, dimana produk yang digerakkan atau dipindahkan tersebut dibutuhkan atau diinginkan oleh lokasi lain tersebut. Sehingga transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan obyek dari satu tempat ke tempat lain, sehingga obyek tersebut menjadi lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan tertentu (Fadly dkk., 2021).

Seiring perkembangan teknologi transportasi dimasa sekarang, transportasi dijadikan sebagai jembatan perkembangan dari suatu wilayah hingga ke dunia luas. Pengembangan pada sistem transportasi pada masa ini telah dijadikan perhatian khusus dari berbagai sudut pandang. Adanya perkembangan teknologi transportasi, dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk mempermudah dan mempercepat pergerakan dalam memenuhi segala kebutuhan hidup manusia (Suantara dkk., 2023)

#### **2.1.1 Transportasi Perkotaan**

Transportasi perkotaan adalah segala proses memindahkan melalui suatu jalur pemindahan baik melalui prasarana alami seperti udara, sungai, laut atau buatan manusia seperti jalan raya, jalan rel dll, yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat

permukiman. Sedangkan, sistem transportasi perkotaan dapat diartikan sebagai suatu kesatuan menyeluruh yang terdiri dari komponen-komponen yang saling mendukung dan bekerja sama dalam pengadaan transportasi pada wilayah perkotaan (Yunus dkk., 2021).

## **2.2 Angkutan Umum**

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Primasworo dan Sadillah, 2021)

Angkutan umum penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Pengangkutan dibedakan tiga kategori yaitu angkutan antar kota, angkutan perkotaan, dan angkutan pedesaan. angkutan antar kota dibagi dua yaitu angkutan kota antar provinsi (AKAP) adalah pelayanan jasa angkutan umum antar kota yang melampaui batas provinsi, dan angkutan kota dalam provinsi (AKDP) yaitu pelayanan jasa angkutan umum antar kota dalam satu wilayah administrasi provinsi. (Primasworo, R. A, dan Sadillah, M., 2021)

Berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 Tahun 2009, disebutkan bahwa pelayanan angkutan umum meliputi:

1. Angkutan antar kota adalah perpindahan orang dari satu kota ke kota lain.
2. Angkutan perkotaan adalah perpindahan orang di dalam kawasan perkotaan.
3. Angkutan pedesaan adalah perpindahan orang di dalam dan/atau antar kawasan pedesaan.
4. Angkutan lintas batas negara yaitu angkutan orang yang melintasi batas negara lain

Tabel 1. Kriteria Angkutan Umum Ideal

Keandalan	• Sedia setiap saat
	• Tiba tepat waktu
	• Waktu perjalanan yang singkat
	• Waktu tunggu relatif singkat
Kenyamanan	• Tidak perlu berpindah kendaraan
	• Pelayanan yang sopan
	• Terlindung dari cuaca buruk di bus stop (halte)
	• Kemudahan naik turun kendaraan
	• Tersedia tempat duduk setiap saat
	• Tidak berdesakan
	• Interior yang menarik
Keamanan	• Tempat duduk yang nyaman
	• Terhindar dari kecelakaan
	• Badan terlindung dari luka benturan
Biaya	• Bebas dari kejahatan
	• Ongkos relatif murah
Waktu Perjalanan	• Waktu di dalam kendaraan singkat

Sumber: *Prakoso, F. A., 2020.*

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019, tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) diartikan sebagai Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi dengan menggunakan Mobil Bus umum yang terikat dalam trayek. Trayek adalah lintasan kendaraan bermotor umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil penumpang atau mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jenis kendaraan tetap serta berjadwal atau tidak berjadwal. Jaringan trayek adalah kumpulan trayek yang menjadi satu kesatuan jaringan pelayanan angkutan orang. Trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur, dengan jadwal tetap atau tidak berjadwal (Menteri Perhubungan RI, 2019).

## 2.3 Pelayanan Jasa

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka (Arfandi, 2016)

### 1. Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan pengukuran kinerja merupakan alat atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan (Savitri dkk., 2017).

### 2. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya (Ginting, 2021).

Terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah (Prakoso, 2020):

- a. *Tangibles* atau berwujud/bukti nyata,  
yaitu menerangkan tentang keadaan atau kondisi dari penampilan fisik.
- b. *Reliability* atau Keandalan,  
yaitu kemampuan atau keahlian memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat serta memuaskan.
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap,  
yaitu suatu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
- d. *Assurance* atau jaminan,

yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan sopan santun dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan serta jaminan rasa aman dan nyaman.

e. *Empathy* atau perhatian,

yaitu suatu bentuk perhatian yang mendalam atau perhatian individu terhadap pelanggan.

## 2.4 Kepuasan Konsumen

Menurut Danang Sunyoto (2015) Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Menurut Andi Riyanto (2018) kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas Kualitas Pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas. Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (2018) kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang tertentu atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang

diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan terdapat beberapa faktor untuk menentukan tingkat dari kepuasan yang dirasakan pada pelanggan. Menurut Irawan (2015), faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk, pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan nilai yang tinggi.
3. *Service quality* kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas Pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *servqual*.
4. *Emotional factor* pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
5. Biaya dan kemudahan pelanggan akan semakin puas apabila *relative* mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau kualitas pelayanan.

Ada banyak metode yang dapat dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, Ada empat metode yang banyak di gunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan (Suantara dkk., 2023) yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, yaitu setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan, perusahaan wajib memberi kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelangganya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.
2. *Ghost Shopping*, merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan

penting berdasarkan pengalaman mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan di bandingkan para pesaing. Selain itu *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah atau keluhan pelanggan.

3. Lost customer analysis, merupakan metode pengukuran yang dilakukan dengan cara Perusahaan kembali menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pelanggan, merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

## 2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas berfungsi untuk mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pada dasarnya, uji validitas mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan/pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Dalam uji validitas, setiap pertanyaan/pernyataan diukur dengan menghubungkan jumlah/total dari masing-masing pertanyaan/pernyataan dengan total keseluruhan tanggapan yang digunakan dalam setiap variabel.

Kriteria pengujian uji validitas adalah (Darma, 2021) :

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrument penelitian dikatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrument penelitian dikatakan invalid.

Sedangkan Uji Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur,

diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah.

Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila diujicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Angka koefisien realibilitas berkisar antara 0,00 hingga 1,00.

Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,6$  maka atribut dikatakan reliabel. Dan apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$  maka atribut dikatakan tidak reliabel (Utami dan Cahyono, 2020).

## 2.6 Uji *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Data yang dipergunakan adalah data yang diperoleh dari survei menggunakan kuesioner. Dalam kuesioner, pengguna diminta memberikan penilaian persepsional terhadap kinerja suatu pelayanan yang mana telah dikelompokkan ke dalam beberapa indikator penilaian (Mukhooyaroh dan Agustyawan, 2022).

Dalam metode *Importance Performance Analysis* ini didasarkan pada perhitungan tabulasi data dengan skala likert yang diperoleh dari pengajuan pertanyaan mengenai atribut pelayanan pada responden. Hasil perhitungan diperoleh dari perhitungan rata-rata setiap jenis pertanyaan dari dua variabel yakni kinerja pelayanan dan kepentingan pelanggan yang digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian. Penilaian dilakukan dengan cara pemberian skor dari nilai 5 dengan kategori sangat puas, 4 kategori puas, 3 kategori netral, 2 kategori tidak puas dan 1 kategori sangat tidak puas (Wedagama dkk. 2020).

Metode IPA pada dasarnya merupakan analisis kuadran dalam sebuah diagram kartesian, dimana masing-masing kuadran dipisahkan oleh garis sumbu kepentingan (*importance*) dan garis sumbu kinerja (*performance*). Titik perpotongan kedua garis umumnya ditentukan dari nilai rata-rata baik

kepentingan maupun kinerjanya. Dengan cara ini, setiap komponen SPM yang ditinjau dapat diplot ke dalam kuadran sesuai dengan hasil penilaian penumpang. Keempat kuadran dan maknanya diilustrasikan pada gambar dibawah.



Sumber : Manullang dkk, 2022.

Gambar 1. Pembagian kuadran dalam *importance performance analysis*.

Keempat kuadran dalam model *Importance Performance Analysis* tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Kuadran A**

Kuadran ini merupakan prioritas utama yang dinilai penting (*high importance*), tetapi kinerjanya dinilai rendah (*low performance*).

**Kuadran B**

Kuadran ini merupakan kuadran pertahankan kinerja yang dinilai penting (*high importance*), dan kinerjanya dinilai tinggi (*high performance*).

**Kuadran C**

Kuadran ini merupakan kuadran prioritas rendah yang dinilai kurang penting (*low importance*), dan kinerjanya dinilai rendah (*low performance*).

**Kuadran D**

Kuadran ini merupakan kuadran penanganan berlebihan yang dinilai kurang penting (*low importance*), tetapi kinerjanya dinilai tinggi (*high performance*).

Metode IPA dapat mengelompokkan komponen/*item* pelayanan ke dalam kuadran prioritas penanganan. Meskipun demikian, analisis dengan metode ini tidak dapat mengungkapkan satu nilai yang mewakili ukuran kepuasan secara menyeluruh terhadap pelayanan suatu jasa. Dalam hal tersebut, seringkali ditentukan nilai indeks kepuasan konsumen (CSI, *customer satisfaction index*) (Manullang dkk, 2022).

## 2.7 Uji *Customer Satisfaction Index* (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kinerja suatu pelayanan secara keseluruhan. Langkah-langkah untuk menentukan nilai CSI adalah sebagai berikut: (Prima, 2020)

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).
2. Menentukan *Weight Factor* (WF), bobot ini merupakan per-sentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.
3. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan dengan WF masing-masing atribut.
4. Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu jumlah *Weight Score* (WS) semua atribut.
5. Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu *Weight Total* (WT) dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikali 100%.

Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Ambun dan Indriani (2019), maka nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Rekomendasi Nilai CSI

No	Angka Indeks	Interpretasi Nilai CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	36% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 35%	Tidak Puas

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian untuk memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Penulis Dan Tahun	Judul	Metode	Variabel	Hasil
1	Prima, G. R., 2020	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Tasikmalaya	Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analisis (IPA)	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ), Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), Jaminan ( <i>assurance</i> ), Empati ( <i>empathy</i> ), Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ).	Hasil Analisis Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Menghasilkan Nilai Sebesar 62,41 %, Artinya Secara Keseluruhan Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Tasikmalaya Cukup Memuaskan. Sedangkan Berdasarkan Hasil Pemetaan Pada Diagram Kartesius Yang Diperoleh Dari Importance Performance Analisis (IPA), Semua Atribut Penilaian Tersebar Pada Kuadran II, III, Dan IV. Atribut Yang Masuk Ke Dalam Kuadran II Yaitu Item No 1,2,5,7, Dan 9 Mempunyai Nilai Yang Tinggi Dari Sisi Kinerja Dan Harapan, Sehingga Pengguna Jasa Merasa Puas Dengan Layanan Yang Diberikan. Atribut Yang Masuk Ke Dalam Kuadran III Yaitu Item No 3, 6, Dan 10 Mempunyai Tingkat Kepuasan Yang Rendah, Sehingga Perlu Ditingkatkan Kualitas Pelayanannya. Atribut Yang Masuk Ke Dalam Kuadran IV Yaitu Item No 4 Dan 8 Sudah Bisa Memuaskan Pengguna Jasa Dari Sisi Kinerja Layanan Yang Diberikan.

No	Penulis Dan Tahun	Judul	Metode	Variabel	Hasil
2	Hidayat Dkk., 2020	Usulan Perbaikan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Bus Pt. Xyz Dengan Metode Service Quality, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis	Service Quality, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ), Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), Empati ( <i>empathy</i> ), Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ).	Berdasarkan Hasil Penelitian, Masih Terdapat Kesenjangan (Gap) Yang Bernilai Negatif Di Setiap Dimensi Yaitu Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy, Dengan Rata-Rata Tingkat Kinerja Sebesar 3,84 Dan Rata-Rata Tingkat Harapan 4,39 Hal Ini Menunjukkan Penumpang Bus PT. XYZ Memiliki Harapan Yang Tinggi Terhadap Pelayanan Dari Pihak Perusahaan. Berdasarkan Perhitungan Metode CSI Diperoleh Nilai Kepuasan Pelanggan Yaitu 76,7434, Nilai Ini Menunjukkan Interpretasi Cause For Concern Atau Masih Berada Di Kategori Yang Mengkhawatirkan Bagi Perusahaan. Berdasarkan Hasil Pemetaan Diagram Kartesius Didapatkan 5 Atribut Yang Menjadi Prioritas Perbaikan Dan Menjadi Rekomendasi Dari Hasil Penelitian Untuk Diperbaiki Kualitas Pelayanannya
3	Kurniawan & Febrianti, 2022	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)	Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ), Empati ( <i>empathy</i> ), Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ).	Berdasarkan Hasil Pengolahan Data Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Terdapat Lima Atribut Yang Berada Dalam Kuadran I Yang Berarti Harus Diperbaiki, Dan Berdasarkan Hasil Pengolahan Data Metode Customer Satisfaction Index Yaitu Sebesar 61,056% Dikategorikan Quite Satisfied.
4	Firdaus, 2020	Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caruban – Kabupaten Madiun)	Analisa Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ), Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ).	Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) Performance (Kinerja) Pengguna Terminal Type B Caruban Kabupaten Madiun Sebesar 87,53 Dalam Kategori Baik Namun Perlu Ditingkatkan Lagi Kualitas Pelayanannya, Sementara Customer Satisfaction Index (CSI) Expected (Harapan) Pengguna Terminal Type B Caruban Kabupaten Madiun Sebesar 94,55. Hasil Analisa Importance Performance Analysis Maka Atribut Yang Perlu Ditingkatkan Kualitas Pelayanannya Adalah Pada Kuadran I Yaitu Ketersediaan

No	Penulis Dan Tahun	Judul	Metode	Variabel	Hasil
					Sarana Dan Prasarana Untuk Pengaduan Saran Dan Masukan (24), Kemudian Kesesuaian Ketersediaan Jumlah Bus Dan Angkutan Sesuai Dengan Rute (17), Kejelasan Prosedur Pelayanan Di Dalam Terminal (6), Keberadaan Dan Kondisi Kehandalan/Keteraturan Di Terminal (3), Kejelasan Waktu Operasional Bus (12), Serta Kejelasan Prosedur Pelayanan Di Dalam Terminal (7).
5	Wedagama Dkk, 2020	Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk Dan Koridor II: Batubulan-Nusa Dua)	Metode Analisis Yang Digunakan Yakni Importance Performance Analysis (IPA), Customer Service Index (CSI), Dan Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI)	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ), Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), Empati ( <i>empathy</i> ), Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ).	Berdasarkan Analisis IPA Hamper Seluruh Atribut Pelayanan Perlu Ditingkatkan Pelayanannya, Untuk Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Diperoleh Dari Hasil Analisis Menggunakan Metode CSI Dimana Saat Ini Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Bus Trans Sarbagita Sebesar 75,60% Pada Koridor I Dan 80,31% Pada Koridor II Yang Berarti Membutuhkan Perhatian. Dari Hasil HCSI Didapatkan Hasil Yaitu 38,9% Koridor I Dan 38,1% Untuk Koridor II, Kemudahan Menjangkau Halte Bus Trans Sarbagita, Perhatian Pramujasa Dalam Memberlakukan Para Penumpang Secara Profesional, Ketepatan Waktu Keberangkatan Bus Trans Sarbagita Dan Kesesuaian Antara Jam Layanan Dengan Waktu Yag Dibutuhkan Oleh Masyarakat.
6	Savitri Dkk, 2017	Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Transpakuan Bogor (Studi Kasus: Pelayanan Di Halte Dan Pelayanan Di Dalam Bus Transpakuan Bogor)	Customer Satisfaction Index (CSI)	Oprasional kenyamanan, keamanan, keselamatan, fasilitas.	Hasil Yang Didapatkan Dengan Metode CSI Adalah Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Dalam Bus Trans Pakuan Bogor Diperoleh Sebesar 51% (Di Antara 51% - 65,99%) Menunjukkan Bahwa Menandakan Pengguna Cukup Puas Terhadap Tingkat Standar Pelayanan Bus.
7	Harja Dkk, 2020	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad	Statistical Package For The	Keselamatan, Keamanan, Kehandalan, Kenyamanan,	Hasil Penelitian Dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Sudah

No	Penulis Dan Tahun	Judul	Metode	Variabel	Hasil
		Tangerang	Social Sciences (SPSS), Dan Program Importance Performance Analysis (IPA)	Kemudahan	Sangat Memuaskan/Sangat Baik, Saat Ini Dilihat Dari Persentasenya 87,48% Dan Atribut V2, V7, V18, V19, Dan V23 Yang Termasuk Kedalam Prioritas A (Prioritas Utama), Meski Masih Ada Fasilitas-Fasilitas Yang Harus Ditingkatkan Kembali Seperti Fasilitas Keamanan, Pembuangan Limbah/Drainase Dan Tempat Ruang Tunggu, Agar Pengguna Jasa Lebih Nyaman Dalam Menggunakan Fasilitas Di Terminal Poris Plawad.
8	Ritonga, 2021	Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Pinang Baris Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan	Customer Satisfaction Index (CSI)	Bukti Fisik, Keandalan, Keresponsifan.	Hasil Penelitian Ini Diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Penumpang Sebesar 73,66% Yang Masuk Kriteria Puas Dan Nilai Indeks Kepuasan Supir Sebesar 69,96% Yang Masuk Kriteria Puas Dengan Tingkat Kepuasan Yang Paling Besar Terhadap Kualitas Pelayanan Adalah Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Empathy Responden Penumpang Dengan Nilai 77,8% Dan Tingkat Kepuasan Paling Kecil Adalah Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Tangible Responden Supir Dengan Nilai 66,5%
9	Febrianti Dkk, 2023	Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Ekonomi PO Sugeng Rahayu (Studi Kasus Rute Maospati - Surabaya)	Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Costomer Satisfaction Index (CSI)	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ), Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), Empati ( <i>empathy</i> ), Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ).	Berdasarkan Hasil Pengolahan Data Kinerja Terdapat 3 Parameter Yang Tidak Memenuhi Standart Peraturan Menteri Perhubungan Darat Yakni Headway Sebesar 28,31 Menit, Faktor Muat Sebesar 75,57 % Dan Kecepatan Operasional Sebesar 44,20 Km/Jam. Untuk Hasil Pengolahan Data Pelayanan Penumpang Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Adalah 98,06% Maka Tingkat Kesesuaian Per-Item Atribut Rentang Nilai 83-107 Yaitu Secara Keseluruhan Kategori Atribut "Sesuai". Dan Berdasarkan Hasil Costomer Satisfaction Index (CSI) Diperoleh Nilai Sebesar 73,13 % Termasuk Dalam Kategori Kepuasan Pelanggan $60\% < 73,13\% \leq 80\%$ Termasuk

No	Penulis Dan Tahun	Judul	Metode	Variabel	Hasil
					Kategori Atribut "Puas".
10	Mukhoyyarah N. I., Dan P. E. Agustyan, 2022	Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i>	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Kebersihan, Kenyamanan, Fasilitas, Keandalan,.	Hasil Penelitian Yang Dilakukan, Didapatkan Kesimpulan Berdasarkan Analisa Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Didapatkan Nilai 0,786 Yang Berarti Pengguna Transportasi Darat Surabaya Selama Pandemi Covid-19 Sudah Puas. Namun Berdasarkan Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), Perlu Adanya Peningkatan Pada Sektor Kebersihan Transportasi, Penerangan, Dan Penerapan APD. Hasil Dari Penelitian Ini Dapat Digunakan Sebagai Acuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Darat.
11	Ambun Dan Indriani, 2019	Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus : Terminal Makale Tana Toraja )	Importance Performance Analysis (IPA) Dan Costumer Satisfaction Index (CSI)	Keamanan, Fasilitas, Konektivitas, Kenyamanan.	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Terminal Makale Merupakan Terminal Tipe C Berdasarkan Fasilitas Umum Dan Fasilitas Penunjang, Sedangkan Dari Segi Pelayanan Angkutan Terminal Makale Melayani Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) Dan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Yang Seharusnya Dilayani Oleh Terminal Tipe A. Berdasarkan Tingkat Pelayanan Jumlah Arus Angkutan, Di Peroleh Volume Kendaraan Tertinggi 180 Kendaraan/Jam Yaitu Pada Hari Sibuk (Hari Pasar). Bagi Pengguna Terminal Beberapa Indikator Pelayanan Terminal Makale Yang Memiliki Tingkat Kepentingan Tinggi, Tetapi Kinerjanya Masih Dinilai Rendah Oleh Pengguna Jasa, Yaitu Fasilitas Keselamatan Jalan, Fasilitas Keamanan, Petugas Keamanan Kantor Penyelenggara Terminal, Fasilitas Dan Petugas Kebersihan, Toilet/Kamar Mandi, Kios/Kantin, Keterjangkauan Letak Jalur Keberangkatan Dan Jalur Kedatangan. Sedangkan Penumpang Dan Pengemudi Angkutan Sebanyak 53% Dan 54% Merasa

---

No	Penulis Dan Tahun	Judul	Metode	Variabel	Hasil
----	-------------------	-------	--------	----------	-------

---

Cukup Puas Atas Kinerja Terminal.

---

Sumber: *Prima, 2020, Hidayat dkk, 2020, Kurniawan dan Febrianti 2022, Firdaus, 2020, Wedagama dkk, 2020, Savitri dkk, 2017, Harja dkk, 2020, Ritonga, 2021, Febrianti dkk, 2023, Mukhoyyaroh dan Agustyawan, 2022, Ambun dan Indriani, 2019.*

Tabel diatas berisi tentang penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian kali ini. Tingkat pelayanan Angkutan layanan umum merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa (perusahaan angkutan umum). Semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan, maka akan semakin banyak orang/pengguna jasa yang menggunakan angkutan umum sebagai sarana transportasi.

Berdasarkan penelitan yang dilakukan oleh (Prima, G. R., 2020) tentang Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya menunjukkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 62,41 %, (Kurniawan & Febrianti, 2022) tentang Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan rute Sukabumi-Cianjur-Bandung menunjukkan *Customer Satisfaction Index* yaitu sebesar 61,056% , (Savitri dkk, 2017) tentang Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Transpakuan Bogor (Studi Kasus: Pelayanan Di Halte Dan Pelayanan Di Dalam Bus Transpakuan Bogor) menunjukkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 51%, dan (Ambun dan Indriani, 2019) tentang Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus : Terminal Makale Tana Toraja ) menunjukkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 53% untuk penumpang dan pengemudi angkutan sebanyak 54%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan hanya cukup puas sesuai dengan tabel rekomendasi Nilai CSI (Ambun dan Indriani, 2019), sehingga perlu ditingkatkan pelayanannya.

Terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan tingkat kualitas layanan dan kepuasan masyarakat (Prakoso, F. A., 2020). Studi yang telah dilakukan oleh (Hidayat dkk., 2020) tentang Usulan Perbaikan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Bus Pt. Xyz Dengan Metode *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* menunjukkan hasil CSI diperoleh nilai kepuasan pelanggan sebesar 76,7434%, (Firdaus, 2020) tentang Aplikasi Metode

*Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caruban – Kabupaten Madiun)* menunjukkan hasil *customer satisfaction index (CSI) performance* (kinerja) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 87,53% dan 94,55% untuk *CSI expected* (harapan) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun, (Ritonga, 2021) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Pinang Baris Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan menunjukkan hasil nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 73,66%, (Febrianti dkk, 2023) tentang Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Ekonomi PO Sugeng Rahayu (Studi Kasus Rute Maospati - Surabaya) menunjukkan hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh nilai sebesar 73,13 %, dan (Mukhooyaroh dan Agustyawan, 2022) tentang Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya dengan Metode *Customer Statisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* menunjukkan *Customer Satisfaction Index (CSI)* didapatkan nilai 0,786 atau sama dengan 78,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah puas sesuai dengan tabel rekomendasi Nilai CSI (Ambun dan Indriani, 2019).

Beberapa penelitian terkait kinerja layanan transportasi dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* telah dilakukan di beberapa wilayah seperti pada penelitian (Prima, 2020) di Tasikmalaya memperoleh pemetaan pada diagram kartesius dari *Importance Performance Analisis (IPA)*, semua atribut penilaian tersebar pada kuadran II, III, dan IV, (Kurniawan & Febrianti, 2022) di rute Sukabumi-Cianjur-Bandung menghasilkan pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* terdapat lima atribut yang berada dalam kuadran I yang berarti harus diperbaiki, (Wedagama dkk, 2020) di Kota-Gwk Dan Koridor Ii: Batubulan-Nusa Dua menunjukkan analisis IPA hampir seluruh atribut pelayanan perlu ditingkatkan pelayanannya, (Harja dkk, 2020) di Tangerang menghasilkan penelitian dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sudah

sangat memuaskan/sangat baik, dan (Mukhoyyaroh N. I., dan P. E. Agustyawan, 2022) di Surabaya menunjukkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), perlu adanya peningkatan pada sektor kebersihan transportasi, penerangan, dan penerapan APD.

Dari beberapa hasil penelitian tersebut, maka penulis memiliki inisiatif untuk melakukan penelitian sejenis mengenai tingkat pelayanan transportasi bus (AKDP) di wilayah Lampung, khususnya tingkat pelayanan AKDP Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati dengan menggunakan pendekatan IPA sebagai metode yang dipilih untuk menilai kinerja layanan AKDP dan pendekatan CSI sebagai metode untuk menilai kepuasan pengguna jasa. AKDP.

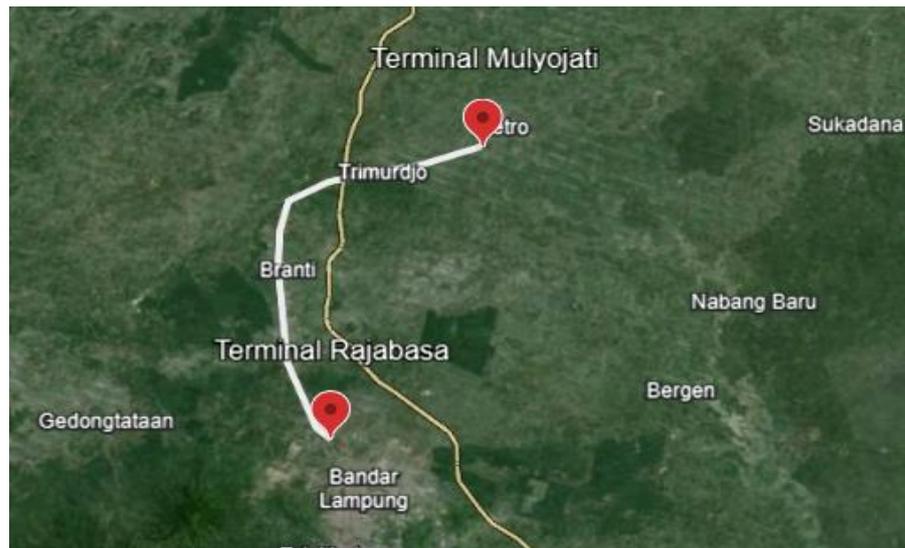
### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Identifikasi Masalah

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kinerja dan kepuasan pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati dan juga tujuan dari diadakannya penelitian sebagai solusi dari masalah tersebut.

##### 3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati.



Sumber : *Google Earth*, 2024.

Gambar 2. Lokasi Penelitian.

## 3.2 Pengumpulan Data

Di dalam metode pengumpulan data ini akan dibahas segala sesuatu yang menjadi proses pemecahan masalah. Dalam menganalisis tinjauan dari lokasi penelitian, diperlukan data-data yang mendukung penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

### 3.2.1 Data Primer

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Salah satu cara untuk mengumpulkan data primer adalah dengan metode sampel. Yang dimaksud dengan sampel pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Kota Bandar Lampung dan Kota Metro dengan koridor Terminal Rajabasa-Terminal Mulyojati.

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *Convenience Sampling* yaitu Pengambilan sampel dengan cara ini tidak mewakili secara normal dari target populasi karena unit sampel hanya dipilih berdasarkan *conveniently/readily available* (Rawung, 2020). Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 orang didasarkan oleh teori *Roscoe* (Sari dkk. 2015).

### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui sumber data yang telah ada, dari instansi terkait, buku, laporan, jurnal, atau sumber lain yang relevan.

## 3.3 Pengolahan Data

Pengolahan dan analisis data pada penelitian ini dibagi sebagai berikut:

- 1) Analisis Survey Lapangan

Survey lapangan yang telah dilaksanakan dianalisis menggunakan Permen Perhubungan RI No. PM 83 Tahun 2021 yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Permen Perhubungan RI No. PM 83 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan

No	Jenis	Uraian	PM 83 Tahun 2021
1		Keamanan	
	a. Tiket Penumpang	Bukti pembayaran penumpang	Ketersediaan
	b. Tanda Pengenal bagasi	Bukti barang yang dimasukkan di ruang bagasi	Ketersediaan
	c. Alat pemberi informasi adanya bahaya	Perangkat elektronik yang berisi informasi dan komunikasi (lampu isyarat, alat pelacakan, atau sistem navigasi)	Ketersediaan
	d. Alat pemberi informasi posisi kendaraan	Perangkat elektronik yang berisi informasi dan komunikasi. Seperti sistem navigasi	Ketersediaan
	e. Daftar penumpang	Daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang	Ketersediaan
	f. Tanda pengenal awak kendaraan	Identitas pengemudi dan seragam awak kendaraan	Ketersediaan
	g. Asisten pengemudi	Asisten pengemudi yang dapat memberikan informasi dan komunikasi dalam pelayanan	Ketersediaan
	h. Informasi gangguan keamanan	Berupa stiker berisi nomor telepon pengaduan	Ketersediaan
	i. Informasi dokumen, trayek dan identitas kendaraan	Informasi kendaraan dan informasi trayek	Ketersediaan
2		Keselamatan	
	a. Pengemudi	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental serta pengemudi memiliki pengetahuan mengenali rute pelayanan	Sehat dan terlatih
	b. Lampu senter	Alat penerangan bantu	Ketersediaan
	c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil)	Martil yang diletakkan di tempat terjangkau oleh penumpang saat keadaan darurat	Ketersediaan
	d. Alat pemadam api ringan (APAR)	Tabung pemadam api di dalam kendaraan	Ketersediaan
	e. Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K)	Ketersediaan
	f. Buku panduan penumpang	Buku panduan penumpang mengenai cara penggunaan fasilitas tanggap darurat serta buku panduan doa pada saat perjalanan	Ketersediaan
	g. Pintu darurat	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan	Ketersediaan
	h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan	Tempat penyimpanan, pemeliharaan dan perbaikan kendaraan	Ketersediaan
	i. Pengecekan kendaraan yang akan dioperasikan	Prosedur pengecekan kelayakan kendaraan	Ketersediaan
3		Kenyamanan	
	a. Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	Kesesuaian jumlah penumpang/kendaraan
	b. Fasilitas utama	Ketersediaan tempat duduk, nomor tempat duduk, fasilitas sirkulasi udara dan rak bagasi	Ketersediaan

No	Jenis	Uraian	PM 83 Tahun 2021
	c. Fasilitas tambahan	Ketersediaan bagasi bawah, bagasi dalam, fasilitas kebersihan, kaca film, sarana visual audia ditempatkan di ruang penumpang, gordena, pengatur suhu ruangan dan tempat duduk yang dapat diatur	Ketersediaan
4.		Keterjangkauan	
	a. Aksesibilitas	Kepastian pelayanan dengan rute yang telah ditentukan dan di terminal/titik sesuai dengan perizinan	Tidak menaikkan penumpang di sembarang tempat
	b. Tarif	Biaya yang dikenakan pengguna jasa untuk satu kali perjalanan	Sesuai Ketentuan
5.		Keteraturan	
	a. Informasi pelayanan	Informasi pelayanan (jadwal keberangkatan, tarif, nama terminal dan trayek yang dilayani)	Ketersediaan
	b. Informasi gangguan perjalanan bus	Informasi apabila terjadi gangguan perjalanan bus	Ketersediaan
	c. Kinerja operasional	Kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis	Umur kendaraan maks. 10 tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai daerah

Sumber: Menteri Perhubungan RI, 2021.

Sedangkan pada fasilitas terminal didasarkan oleh Permen Perhubungan RI No. PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan sebagai berikut:

- a) Fasilitas Utama: jalur keberangkatan, jalur kedatangan, ruang tunggu penumpang, pengantar dan/ penjemput, tempat naik turun penumpang, tempat parkir kendaraan, fasilitas pengelolaan lingkungan hidup, perlengkapan jalan, media informasi, kantor penyelenggara terminal, loket penjualan tiket, pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus (*customer service*), jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus, tempat berkumpul darurat.
- b) Fasilitas penunjang: fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui, pos kesehatan, fasilitas kesehatan, fasilitas peribadatan, pos polisi, alat pemadam kebakaran
- c) Fasilitas umum: toilet, rumah makan, fasilitas telekomunikasi, tempat istirahat awak kendaraan, fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan, fasilitas kebersihan, fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, fasilitas perdagangan, pertokoan, fasilitas penginapan, area merokok, fasilitas anjungan tunai mandiri (atm), fasilitas pengantar barang (*trolley* dan tenaga angkut), fasilitas telekomunikasi dan/atau area dengan

jaringan internet, ruang anak-anak, media pengaduan layanan, fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan.

## 2) Analisis Kepuasan Pengguna Jasa

Perancangan kuesioner berdasarkan dimensi kualitas pelayanan ialah tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Prakoso, 2020). Setiap dimensi dijabarkan kedalam beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja dan kualitas pelayanan AKDP. Penentuan skala dengan menggunakan skala likert, dimana skala pengukuran ini memiliki lima alternatif jawaban. Skala likert digunakan untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif (Prima, 2020)

Kemudian dilakukan pengujian instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics Version 23 (Student Versions)*. Hal ini diperlukan untuk menguji konsistensi dari instrument kuesioner yang dipergunakan sehingga akan menghasilkan kumpulan data yang valid dan reliabel. Apabila data yang diperoleh tidak valid dan tidak reliabel maka, perlu dilakukan pengulangan pengambilan data yang baru hingga didapatkan hasil yang valid dan reliabel.

Tahapan selanjutnya melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna jasa AKDP dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil pengolahan menggunakan metode CSI dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di masa yang akan datang dan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh. Adapun tahapan dan rumus untuk menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebagai berikut (Kurniawan dan Febrianti, 2022):

### 1. Mean Importance Score (MIS) dengan menggunakan (persamaan 1)

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana :

n = jumlah responden

$Y_i$  = nilai *importance* (kepentingan) ke-i

2. *Weight Factors* (WF) per variabel dengan menggunakan (persamaan 2)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Dimana :

$MIS_i$  = nilai rata-rata *importance* (kepentingan) ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = jumlah rata-rata *importance* (kepentingan) ke-i ke-p

3. *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut, dengan menggunakan (persamaan 3)

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana :

n = jumlah responden

$X_i$  = nilai variabel *satisfaction* (kepuasan) ke-i

*Weight Score* (WS) tiap variabel. (persamaan 4)

$$WS = \frac{MSS_i}{\sum_{i=1}^p MSS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

Dimana :

$MSS_i$  = nilai rata-rata *satisfaction* (kepuasan) ke-i

$\sum_{i=1}^p MSS_i$  = jumlah rata-rata *satisfaction* (kepuasan) ke-i ke-p

4. *Customer Satisfaction Index* (CSI) (persamaan 5)

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_k}{H_s} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

Dimana :

CSI = *Customer Satisfaction Index*

HS = *Highest scale*

Adapun untuk kriteria nilai CSI dapat dilihat pada:

Tabel 5. Kriteria Nilai CSI

<b>Indeks CSI (%)</b>	<b>Kinerja Parameter</b>
81 – 100	Sangat Puas
66 – 80	Puas
51 – 65	Cukup Puas
36 – 50	Kurang Puas
0 – 35	Tidak Puas

Sumber : Ambun dan Indriani, 2019.

### 3) Analisis Kinerja Pelayanan

Penilaian terhadap kinerja layanan AKDP menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol X) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol Y) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut (Kurniawan dan Febrianti, 2022):

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

$$X_r = \frac{\sum X}{N} \dots\dots\dots (7)$$

$$Y_r = \frac{\sum Y}{N} \dots\dots\dots (8)$$

Dimana :

$T_k$  = Tingkat kesesuain responden

$X$  = Skor penilaian kinerja pelayanan jasa (kinerja)

$Y$  = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

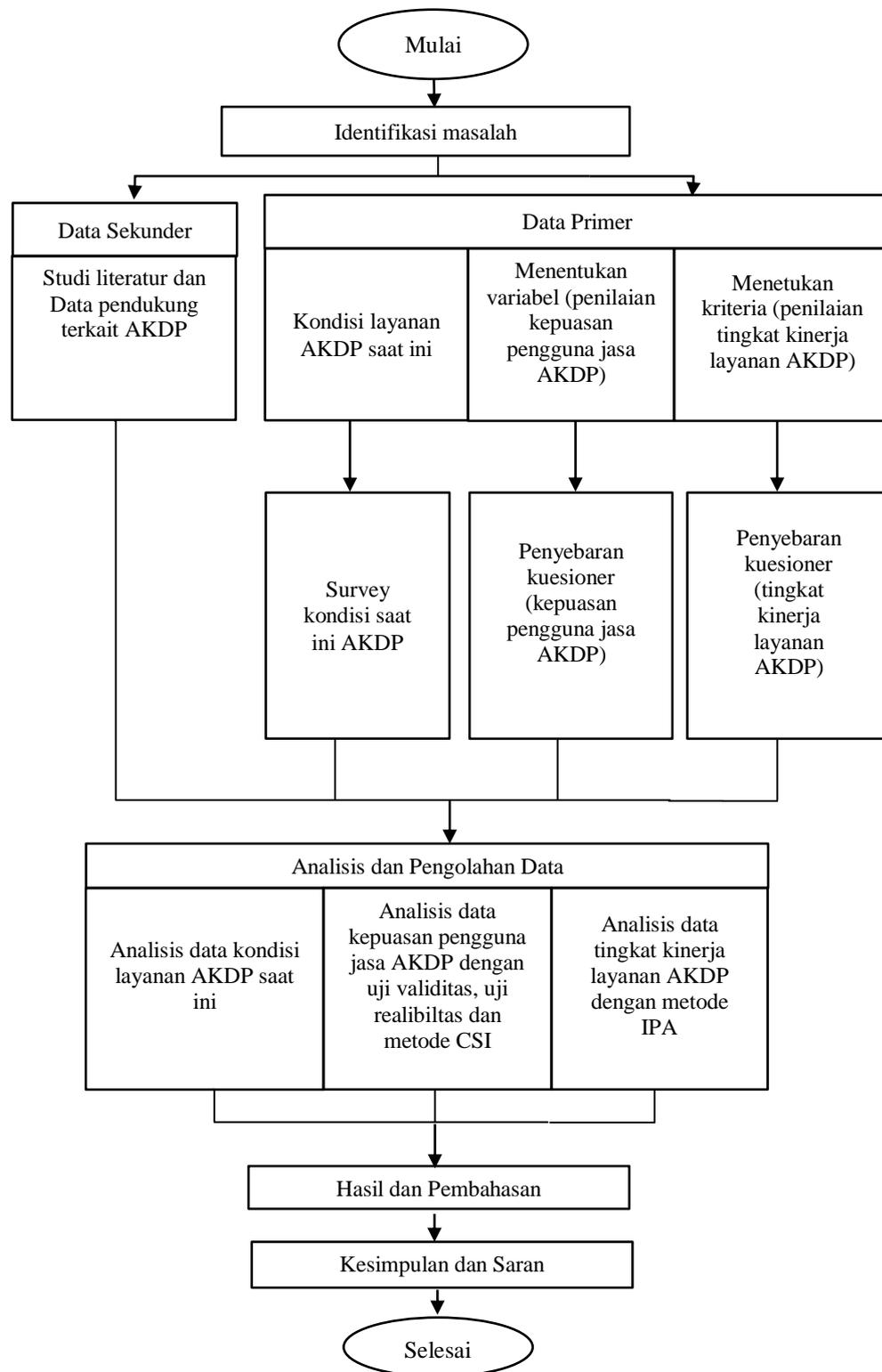
$X_r$  = Skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan jasa (kinerja)

$Y_r$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa

$N$  = Jumlah responden

Kemudian hasil dari atribut tersebut akan dikelompokkan kedalam salah satu dari empat kuadran atau diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X (Kinerja layanan) dan sumbu Y (Kepentingan).

### 3.4 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3. Bagan alir penelitian.

## V. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilaksanakan terhadap pelayanan AKDP pada Rute Terminal Rajabasa – Terminal Mulyojati, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil identifikasi dan survey lapangan terhadap bus AKDP sesuai dengan Permen Perhubungan RI No. PM 83 Tahun 2021 didapatkan bahwa persentase ketersediaan fasilitas di bus AKDP sebesar 65,4%. Hasil ini disebabkan oleh masih terdapat indikator-indikator yang belum terpenuhi pada bus AKDP yang ada. Untuk hasil identifikasi dan survey lapangan terhadap terminal sesuai dengan Permen Perhubungan RI No. PM 24 Tahun 2021 diperoleh nilai persentase ketersediaan fasilitas di terminal Rajabasa sebesar 54,28% dan Terminal Mulyojati persentase ketersediaan fasilitas diperoleh sebesar 45,7%. Hasil persentase ini ditinjau dari segi fasilitas untuk AKDP pada terminal. Hal ini berbeda dikarenakan tipe terminal yang berbeda yang mana terminal Rajabasa masuk dalam kategori terminal tipe A sedangkan terminal Mulyojati masuk dalam kategori terminal tipe B, sehingga masih perlunya dilakukan pembaharuan guna menunjang AKDP khususnya pada terminal Mulyojati perlunya peningkatan terhadap fasilitas utama terminal.
2. Hasil *Customer Satisfaction Index* didapatkan nilai kepuasan penumpang terhadap pelayanan AKDP sebesar 77,4% yang mengindikasikan bahwa nilai indeks CSI yang diperoleh tersebut dikategorikan puas yaitu  $66\% < CSI < 80\%$  artinya penumpang merasa puas terhadap pelayanan AKDP

yang ada pada saat ini. Hasil ini juga dipengaruhi karena penumpang naik AKDP dari terminal bayangan karena sebagian mereka merasa terminal inti tidak nyaman dan aman. Oleh sebab itu perlu adanya perbaikan pada terminal inti agar pengguna jasa tetap bisa merasa aman dan nyaman.

3. Hasil perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) didapatkan nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 83%, menunjukkan bahwa kinerja AKDP adalah memuaskan. Hasil penelitian ini menunjukkan pemetaan pada diagram kartesius yang diperoleh dari *Importance Performance Analysis* (IPA), semua Indikator penilaian tersebar pada kuadran II, III, dan IV. Indikator yang masuk ke dalam kuadran II mempunyai nilai yang tinggi dari sisi kinerja dan harapan, sehingga pelaku jasa merasa puas dengan kinerja yang diberikan. Indikator yang masuk ke dalam kuadran III mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Indikator yang masuk ke dalam kuadran IV sudah bisa memuaskan pelaku jasa dari sisi kinerja layanan yang diberikan.

## **5.2. Saran**

1. Pada penelitian ini hanya dilakukan untuk satu koridor saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan waktu penelitian. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menilai kepuasan dan kinerja pelayanan pada koridor-koridor lainnya. Harapan kedepannya antar koridor bisa terhubung satu dengan lainnya dan memudahkan akses perjalanan.
2. Diharapkan pemerintah dan penyedia jasa AKDP dapat melakukan pembaharuan ataupun peningkatan terhadap fasilitas-fasilitas bus AKDP dan terminal-terminal yang ada guna meningkatkan minat masyarakat terhadap AKDP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambun, E., Indriani, M. (2019). *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus : Terminal Makale Tana Toraja)*. Universitas Kristen Indonesia Toraja. Sulawesi Selatan.
- Asrulla, Risnita, Jailani, . S., Jeka, F. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin. Jambi.
- Badan Perencanaan Pemerintahan Daerah Provinsi Lampung. (2019). *Peraturan Daerah Provinsi Nomor 13 Tahun 2019 tentang RPJMD Tahun 2019-2024 Provinsi Lampung*. Provinsi Lampung.
- Danang Sunyoto. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R<sup>2</sup>)*, Jakarta: GUEPEDIA.
- Estikhamah, F. Utomo, N. (2019). *Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan Bus Patas Sugeng Rahayu Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfication Index (CSI)*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. Jawa Timur.
- Fadly, I., Rafli, Indriyanti. (2021). *Analisis Pelayanan Angkutan Pedesaan (Study Kasus Desa Letta, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang)*. Universitas Muhammadiyah Parepare. Makassar.
- Firdaus. (2020). *Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus*

*Pada Terminal Caruban – Kabupaten Madiun*). Universitas Dr. Soetomo. Surabaya.

Hidayat, S., Wahyudi, T., Anggela, P. (2020). *Usulan Perbaikan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Bus Pt. Xyz Dengan Metode Service Quality, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis*. Universitas Tanjungpura. Pontianak.

Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Kotler, P dan Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh..* Jakarta: Salemba Empat.

Kurniawan, N, A., Febrianti, A. (2022). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Institut Teknologi Nasional. Bandung.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*. Jakarta.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 83 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Ide Standar Pelayanan Minimum (SPM)*. Jakarta.

Mukhooyaroh, N. I., & Agustyawan, P. E. (2022). *Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya Dengan Metode Customer Statisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. *Jurnal Manajemen Teknologi & Teknik Sipil*, 5(1).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.52 Tahun 2019 *tentang Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Strategis Nasional*.

- Prakoso, F. A. (2020). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Di Kabupaten Tegal (Studi Kasus Angkutan Pedesaan Trayek Slawi – Larangan)*. UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL. Jawa Tengah.
- Prima, G. R. (2020). *Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya*. *Jurnal Teknik Sipil ISSN 2443-1729 e-ISSN 2549-3973 Vol 6, No.2*.
- Primasworo, R. A., Sadillah, M. (2021). *Identifikasi Dan Karakteristik Kebutuhan Transportasi Perkotaan Kraksaan Di Kabupaten Probolinggo*. UNITRI. Malang.
- Rawung, D. T. (2020). *Mata Diklat: METODE PENARIKAN SAMPEL*. Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Badan Pusat Statistik RI.
- Savitri, A., Murtejo, T., & Rulhendri, R. (2017). *Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Transpakuan Bogor (Studi Kasus: Pelayanan Di Halte dan Pelayanan di dalam Bus Transpakuan Bogor)*. *Jurnal Rekayasa Sipil (ASTONJADRO)*, 6(2), 97–103.
- Suantara, I. P. G. M., Sukawati, N. K. S. A., Gede, I. G. A. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Akap Di Terminal Mengwi*. Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Undang Undang Nomor 26 Tahun 2007 *Tentang Penataan Ruang*. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Utami, Y.P., & Cahyono, D. A.D. (2020). *Study at home: Analisis kesulitan belajar matematika pada proses pembelajaran daring*. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik*, 1 (1), 20-26.
- Wedagama, D. M. P., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). *Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk dan Koridor II: Batubulan-Nusa Dua)*. *Jurnal Spektran*, 8(1), 11–18.
- Yulianto, B., Musthofiah, A., Dewi, A. A. P. K. (2023). *Analisis Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jateng Solo Sragen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Yunus, A. Y., Harun, A. M. Y., Mahyuddin, M., Sriwati, M., Kusuma, A., Tumpu, M., Lapian, F. E., Ahmad, S. N., Yuniarti, N. H., Rangan, P. R., Nurdyansyah, H., & Pratiwi, N. M. W. (2021). *Transportasi Perkotaan ( m Mahyuddin, M. Sriwati, & A. Y. Yunus, Eds.; 1st ed.)*. Tohar Media.