

Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya

Gary Raya Prima*¹

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi
Jl. Siliwangi No.24, Kahuripan, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115

Submitted : 24, Agustus, 2020;

Accepted: 15, September, 2020

Abstrak

Angkutan umum perkotaan merupakan sarana transportasi yang saat ini masih banyak digunakan di daerah perkotaan karena mudah diakses dengan biaya yang cukup terjangkau. Oleh karena itu, sebagai sarana transportasi yang diandalkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatannya, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya. Tingkat kepuasan dihitung dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analisis (IPA)*. Untuk menentukan kualitas jasa pelayanan digunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)*, yang meliputi dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). 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.

Kata Kunci : angkutan umum perkotaan; *customer satisfaction index*; *importance performance analisis*; tingkat kepuasan.

Abstract

Urban public transportation is a means of transportation that is currently still widely used in urban areas because it is easily accessible at a fairly affordable cost. Therefore, as a means of transportation that is relied on by the community to support its activities, public transportation must have good service quality. The purpose of this study is to find the level of service user satisfaction with the performance of urban public transport in

the City of Tasikmalaya. The level of satisfaction is calculated using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. To determine service quality, the SERVQUAL (Service Quality) method is used, which includes dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results of the analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) method resulted in a value of 62.41%, meaning that the overall level of urban public transport services in the City of Tasikmalaya was satisfactory. Meanwhile, based on the mapping results on the Cartesian diagram obtained from the Importance Performance Analysis (IPA), all assessment attributes are scattered in quadrants II, III, and IV. The attributes that fall into quadrant II, namely items nos. 1,2,5,7, and 9 have high scores in terms of performance and expectations, so that service users are satisfied with the services provided. Attributes that fall into quadrant III, namely items nos. 3, 6, and 10 have a low level of satisfaction, so the quality of service needs to be improved. The attributes that are included in quadrant IV, namely items number 4 and 8, can satisfy service users in terms of the performance of the services provided.

Keywords: urban public transportation; customer satisfaction index; importance performance analysis; satisfaction level.

A. PENDAHULUAN

Sektor transportasi mengalami perkembangan yang sangat cepat, karena sudah menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat untuk melakukan pergerakan. Oleh karena itu permintaan akan transportasi semakin meningkat guna untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Kota Tasikmalaya dengan jumlah penduduk sebanyak 719.882 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk 0,89% (BPS, Kota Tasikmalaya 2019) memerlukan sarana transportasi untuk menunjang kegiatannya dalam berbagai bidang, seperti kegiatan perekonomian, pendidikan, kebudayaan, rekreasi, dll.

Salah satu sarana transportasi yang saat ini masih banyak dibutuhkan adalah angkutan umum perkotaan. Jenis angkutan umum ini masih menjadi pilihan bagi sebagian besar masyarakat, termasuk di Kota Tasikmalaya. Hal tersebut disebabkan karena angkutan umum perkotaan mudah diakses dengan biaya yang cukup terjangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya, saat ini terdapat 21 rute trayek angkutan umum perkotaan yang tersebar dikota Tasikmalaya untuk melayani aktivitas masyarakat. Rute trayek tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Adanya layanan angkutan umum perkotaan tersebut diharapkan dapat membantu mobilitas/pergerakan masyarakat kota Tasikmalaya dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya. Selain itu, sebagai sarana transportasi yang diandalkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatannya, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan dalam menggunakan angkutan umum. Apabila masyarakat sebagai pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka mereka akan cenderung untuk mempertahankan penggunaan angkutan umum sebagai sarana transportasi yang akan digunakan dalam waktu yang lama.

Tabel 1. Rute Trayek Angkutan Umum Perkotaan Kota Tasikmalaya

No	Trayek
1	Terminal Cikurubuk – Terminal Cibeureum
2	Terminal Cikurubuk – Nyantong
3	Terminal Pancasila – Muncang – Rest Area Urug
4	Terminal Pancasila – Cikadongdong
5	Terminal Indihiang – Terminal Pancasila
6	Terminal Indihiang – Terminal Pancasila Via Leuwidahu
7	Terminal Cikurubuk – Karangresik
8	Terminal Indihiang – Terminal Pancasila Via Cilembang
9	Terminal Pancasila – Cigeureung
10	Terminal Cikurubuk – Perum Sirnagalih
11	Terminal Indihiang – Gegernoong
12	Terminal Pancasila – Cipeusar
13	Terminal Pancasila – Awiluar
14	Terminal Pancasila – Gobang
15	Terminal Cikurubuk – Cibunigeulis
16	Terminal Cikurubuk – Asta
17	Terminal Indihiang – Pamipiran – Rest Area Urug
18	Terminal Indihiang – Terminal Pancasila Via Perum Bumi Resik Panglayungan
19	Terminal Pancasila - Sindanggalih
20	Terminal Indihiang – Terminal Cikurubuk
21	Terminal Cikurubuk – Perum Kota Baru

Sumber: Dishub Tasikmalaya

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan Terhadap Penelitian Sejenis

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 penelitian yang dilakukan oleh Idris (2009) tentang tingkat kepuasan angkutan umum bus di Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode CSI menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan masih buruk, sehingga perlu ditingkatkan pelayanannya.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Purba, W (2017) tentang tentang persepsi

penumpang terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Padang (Pasar Raya – Teluk Bayur) dengan metode Importance Performance Index (IPA) menghasilkan tingkat kinerja yang baik.

Dari beberapa hasil penelitian tersebut, maka penulis memiliki inisiatif untuk melakukan penelitian sejenis mengenai tingkat pelayanan angkutan umum, khususnya tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya.

2. Angkutan Umum

Transportasi umum (dikenal pula sebagai transportasi publik atau transportasi massal) adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan,

dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan.

Angkutan Umum adalah angkutan penumpang 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.

3. Pengguna Jasa

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 15 Tahun 2019, pengguna jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum.

4. Tingkat Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler & Kevin Lan Keller (2007), mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Jika seorang pelanggan atau konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya dari suatu penyedia jasa/perusahaan, maka ia cenderung akan menjadi pelanggan dalam waktu yang cukup lama. Sebaliknya jika seorang pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya, maka kemungkinan akan mencari penyedia jasa lain yang bisa memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan keinginannya.

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dapat ditentukan dengan

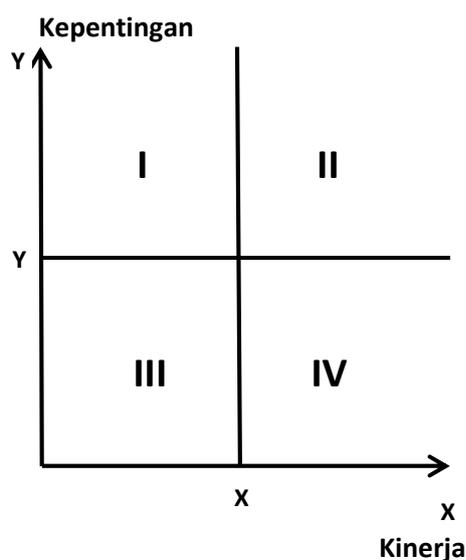
menggunakan kriteria nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebagai berikut:

Tabel 2 . Kriteria Nilai CSI

Kriteria CSI	Nilai CSI
Sangat Puas	81% - 100%
Puas	66% - 80,99%
Cukup Puas	51% - 65,99%
Kurang Puas	35% - 50,99%
Tidak Puas	0% - 34,99%

Sumber: Bhote, K.R (1996)

Selain itu, tingkat kepuasan juga dapat dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan menganalisis indikator kinerja dengan harapan pengguna jasa, kemudian mengelompokkannya ke dalam sebuah kuadran yang disebut diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Pengertian dari empat kuadran diagram kartesius tersebut diatas adalah sebagai berikut :

- Kuadran I: Importance tinggi sedangkan performance rendah, artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut

adanya perbaikan atribut oleh pengusaha.

- b. Kuadran II: Importance tinggi sedangkan performance juga tinggi, artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, factor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). Dalam hal ini pengusaha/operator diharapkan dapat mempertahankan kinerjanya.
- c. Kuadran III: Importance rendah sedangkan performance juga rendah, artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- d. Kuadran IV: Importance rendah sedangkan performance tinggi, artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas.

5. Jasa Pelayanan

Menurut Kotler (2007), “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.”

Untuk menentukan kualitas jasa pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*). Yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu

para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- d. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

C. METODE PENELITIAN

1. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar secara acak kepada responden yang pernah menggunakan jasa angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya.

Kuesioner yang disebar berisi susunan pertanyaan dengan pengukuran dua indikator, yaitu tingkat kepuasan pengguna jasa dan harapan pengguna jasa terhadap kualitas layanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya. Pertanyaan disusun dengan pilihan jawaban menggunakan skala tingkatan (skala likert) yang memiliki lima alternatif jawaban.

Menurut Sugiono (2011), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Data sekunder diperoleh melalui informasi pihak terkait, seperti Dishub Kota Tasikmalaya, BPS Kota Tasikmalaya, atau penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

2. Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat kemampuan instrumen yang bersangkutan dalam mengukur apa yang akan diukur. Untuk menguji signifikan dari koefisien korelasi validitas, dilakukan dengan cara uji t.

Harga t yang diperoleh dari perhitungan ini disebut t hitung, kemudian dibandingkan dengan harga t dari tabel pada taraf kepercayaan tertentu. Jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka item soal tersebut signifikan pada tingkat kepercayaan yang telah ditentukan dan apabila t hitung lebih kecil dari t tabel maka item soal tersebut tidak signifikan.

Tingkat validitas item angket uji coba ditentukan dengan rumus koefisien korelasi rxy dengan menggunakan teknik dari Pearson yang lebih dikenal dengan Product Momen. Reliabilitas adalah tingkat ketetapan suatu alat ukur yang mengukur sesuatu terhadap kelompok tertentu yang dapat dipercaya sehingga alat ukur dapat diandalkan sebagai alat pengumpul data. Salah satu kriteria untuk menyatakan instrumen penelitian reliable atau tidak yaitu dengan menggunakan Kriteria nilai Cronbach's alpha sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach's alpha 0,60 maka reliable
- b. Jika nilai Cronbach's alpha 0,60 maka tidak reliable

3. Customer Satisfaction Index

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:

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

4. Importance Performance Analysis

Metode yang digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Yaitu sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang/kelompok terhadap kinerja pihak lain. Kepuasan tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan seseorang/kelompok kinerja yang dilakukan pihak lain.

Langkah-langkah analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebagai berikut:

- a. Mencari tingkat kesesuaian, dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja, maka akan diperoleh tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian yaitu perbandingan antara nilai kinerja dengan tingkat kepentingan. Untuk menghitung nilai ini harus ada dua variabel yang ditentukan, yaitu variabel X (tingkat kinerja) dan variabel Y (tingkat kepentingan pengguna jasa). Tingkat kesesuaian responden dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Atau dapat disederhanakan menjadi:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{n}$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

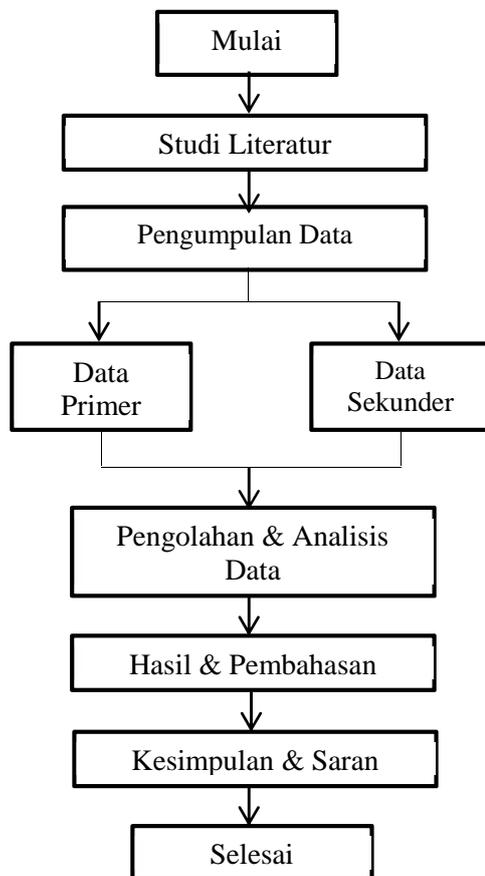
\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

- b. Mengelompokkan atribut penilaian dalam sebuah kuadran, yang disebut diagram kartesius.

5. Diagram Alur Penelitian

Adapun bagan alur perencanaan sebagai berikut:



Gambar 2. Bagan Alur Perencanaan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Lokasi Penelitian



Gambar 3. Peta Lokasi Penelitian

2. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner secara acak kepada responden yang pernah menggunakan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya.

Jumlah responden yang terkumpul sebanyak 100 orang dengan masing-masing latar belakang yang terbagi berdasarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan

Kuesioner disusun dengan menggunakan dimensi SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dimensi tersebut disajikan dalam bentuk pernyataan seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Dimensi	Pernyataan
Reliability	1 Tempat kedatangan angkutan umum sesuai dengan rute perjalanan.
	2 Tempat pemberhentian (naik/turun) dekat dengan jalan utama.
Responsiveness	3 Kecepatan pengemudi merespon keluhan pengguna jasa angkutan.
	4 Kecepatan pengemudi merespon kondisi darurat dalam perjalanan.
Assurance	5 Pengemudi memberikan rasa aman dan nyaman saat perjalanan.
	6 Adanya asuransi keselamatan/kecelakaan.
Emphaty	7 Keramahan petugas/pengemudi saat melayani dalam perjalanan.
	8 Kesiediaan pengemudi melayani jika ada masalah dalam perjalanan.
Tangible	9 Tersedianya jalan yang baik sepanjang rute perjalanan.
	10 Adanya fasilitas kesehatan/P3K dalam angkutan umum.

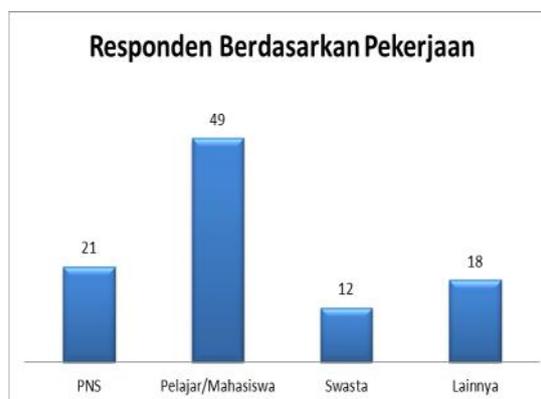
Dimensi kualitas pelayanan tersebut ditinjau menjadi dua indikator penilaian, yaitu tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kinerja pelayanan yang dinilai dengan menggunakan lima skala penilaian. Dari hasil survey melalui penyebaran kuesioner diperoleh data seperti pada gambar 4, gambar 5, dan gambar 6.



Gambar 4. Persentase responden berdasarkan gender



Gambar 5. Persentase responden berdasarkan usia



Gambar 6. Persentase responden berdasarkan pekerjaan

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas terhadap instrument penelitian ini dilakukan dengan bantuan Software SPSS. Jumlah sample yang diujikan untuk uji validitas adalah sebanyak 14 responden, jadi r tabel yang diperoleh dengan taraf signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,5324. Hasil dari pengujian pada tabel 4 dan tabel 5

Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Kinerja)

Korelasi Antara	Pearson Correlation
Item 1	0.707
Item 2	0.729
Item 3	0.706
Item 4	0.864
Item 5	0.676
Item 6	0.814
Item 7	0.875
Item 8	0.647
Item 9	0.893
Item 10	0.882

Sumber: Hasil Olah Data, SPSS

Dari hasil uji validitas terhadap instrument variabel X (Kepentingan) dan instrument variabel Y (Kinerja) dengan menggunakan software SPSS diperoleh nilai r hitung (Pearson Correlation) > dari r tabel (0,5324). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua instrument yang ada dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kepentingan/Harapan)

Korelasi Antara	Pearson Correlation
Item 1	0.78
Item 2	0.609
Item 3	0.843
Item 4	0.641
Item 5	0.926
Item 6	0.921
Item 7	0.939
Item 8	0.812
Item 9	0.708
Item 10	0.913

Sumber: Hasil Olah Data, SPSS

Seperti halnya uji validitas, uji reliabilitas terhadap instrument penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS, lihat tabel 6 dan tabel 7

Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X (Kinerja)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.922	10

Sumber: Hasil Olah Data, SPSS

Tabel 7. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y (Kepentingan/Harapan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	10

Sumber: Hasil Olah Data, SPSS

Dari hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan pada variabel X (Kinerja) dan variabel Y (Kepentingan/ Harapan), keduanya menghasilkan nilai Cronbach's Alpha diatas 0,60. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X dan Y reliable dan dapat digunakan untuk penelitian.

4. Customer Satisfaction Index

Dari hasil analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) diperoleh nilai sebesar 62,41%. Artinya dengan nilai tersebut secara keseluruhan pengguna jasa merasa cukup puas dengan layanan angkutan umum yang berada di Kota Tasikmalaya, seperti terlihat pada tabel 8

Tabel 8. Perhitungan Customer Satisfaction Index

Item	MIS	MSS	WF	WS	WT	CSI
No. 1	4.26	3.58	0.11	0.38	3.12	62.41
No. 2	4.10	3.65	0.10	0.37		
No. 3	4.01	3.05	0.10	0.30		
No. 4	4.02	3.27	0.10	0.33		
No. 5	4.13	3.23	0.10	0.33		
No. 6	3.82	2.39	0.09	0.23		
No. 7	4.18	3.23	0.10	0.34		
No. 8	3.98	3.23	0.10	0.32		
No. 9	4.13	3.45	0.10	0.35		
No. 10	3.63	1.92	0.09	0.17		
						40.26

Sumber: Hasil Perhitungan, 2020

5. Importance Performance Analysis

Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja angkutan umum

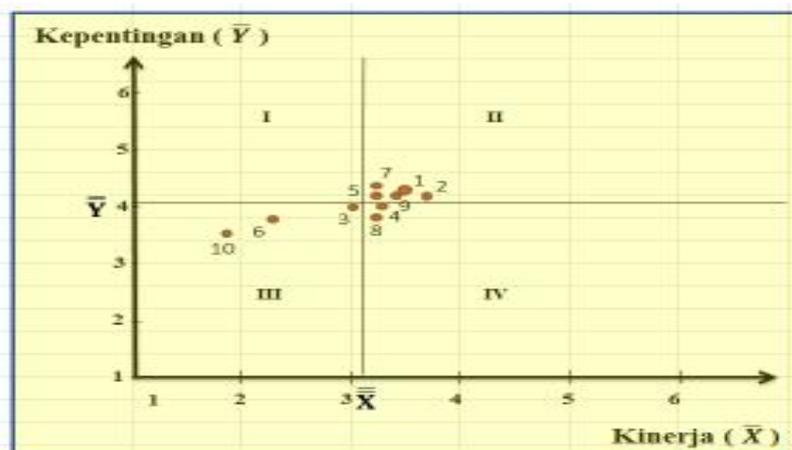
dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Analisis ini mengaitkan antara kinerja pelayanan angkutan umum (X) yang dirasakan oleh pengguna jasa dengan kepentingan/harapan pengguna jasa (Y) terhadap kinerja tersebut.

- Analisis tingkat kesesuaian
Rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 77,0 seperti dilihat pada tabel 9
- Diagram kartesius
Setelah dihitung nilai rata-rata tingkat kepentingan/ harapan dan tingkat kinerja, selanjutnya yaitu memetakan atribut-atribut penilaian ke dalam diagram kartesius (lihat gambar 7)

Tabel 9. Tingkat Kesesuaian

Item	Xi	Yi	Tingkat kesesuaian
1	3.58	4.26	84.04
2	3.65	4.1	89.02
3	3.05	4.01	76.06
4	3.27	4.02	81.34
5	3.23	4.13	78.21
6	2.39	3.82	62.57
7	3.23	4.18	77.27
8	3.23	3.98	81.16
9	3.45	4.13	83.54
10	1.92	3.63	52.89
Rata-rata Tingkat Kesesuaian			77.00

Sumber: Hasil Perhitungan, 2020



Gambar 7. Diagram Kartesius

Hasil pemetaan pada diagram cartesius dapat diketahui sebagai berikut:

Kuadran I

Dari hasil pemetaan atribut penilaian pada penelitian ini tidak ada yang masuk ke dalam wilayah Kuadran I.

Kuadran II

Dari hasil pemetaan atribut penilaian ada beberapa yang masuk pada wilayah kuadran II yaitu item no 1,2,5,7, dan 9. Item penilaian tersebut memenuhi kriteria penilaian dimana pada kondisi ini berarti harapan tinggi dan kinerjanya juga tinggi. Artinya pada kondisi ini pengguna jasa sudah puas dengan kinerja yang diberikan. Kondisi ini wajib dipertahankan oleh penyedia layanan angkutan umum.

Kuadran III

Dari hasil pemetaan atribut penilaian yang masuk ke dalam wilayah Kudran III adalah item no 3, 6, 10. Kondisi ini menggambarkan bahwa tingkat kepentingan rendah dan kinerja juga rendah. artinya pada kondisi ini pengguna jasa merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan umum.

Kuadran IV

Dari hasil pemetaan atribut penilaian yang masuk ke dalam wilayah Kudran IV adalah item no 4 dan 8. Kondisi ini menggambarkan bahwa tingkat kepentingan rendah, sedangkan kinerja tinggi. Artinya pada kondisi ini tingkat kepentingan/harapan tidak menjadi fokus pengguna jasa, namun pengguna jasa sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan umum.

E. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya cukup memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai CSI sebesar 62,41%.
2. 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..

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, (2019). Kota Tasikmalaya
- Bhote, K.R., (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*, New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Dinas Perhubungan, (2019). Kota Tasikmalaya.
- Idris, Z. (2009). *Kajian Tingkat Kepuasan Angkutan Umum Di DIY*, Dinamikan Teknik Sipil, Volume. 9, Nomor. 2 189-196.
- Kotler, P & Keller, K. L., (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik
Indonesia Nomor PM 15, (2019).
*Tentang Penyelenggaraan
Angkutan Orang Dengan
Kendaraan Bermotor Umum
Dalam Trayek.*

Purba, W. (2017). *Analisa Persepsi
Penumpang Terhadap Pelayanan
Angkutan Umum Kota Padang
(Studi Kasus: Angkutan Umum
Jurusan Pasar Raya – Teluk*

Bayur), Jurnal Teknologi, Volume.
7, Nomor. 2 Oktober 2017, Hal
169-182.

Sugiono, (2011). *Statistika Untuk
Penelitian*, Bandung : Alfabeta
Bandung.



© 2020 Siklus Jurnal Teknik
Sipil All rights reserved. This
is an open access article
distributed under the terms of the CC BY Licens
(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)