



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 5823-5831

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Perkotaan dengan Metode IPA dan CSI (Studi Kasus: Trayek 39-C Bekasi)

Debbie Yuni¹, Nurushofiah Safarina², Zainatul Hafizhah H.H³, R.Caesario Boing⁴

¹Mahasiswa Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

⁴Dosen Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

¹debbietampubolon14@gmail.com, ²nurushofiahsafarina8@gmail.com, ³zainatulhafizhah31@gmail.com,

⁴caesario.boing@ptdisttd.ac.id

Abstrak

Penyediaan layanan angkutan umum yang andal merupakan elemen krusial dalam mendukung mobilitas masyarakat di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini memfokuskan evaluasi pada Angkutan Perkotaan Trayek K-39 C dengan rute Pasar Induk Cibitung – Sentra Grosir Cikarang. Meskipun jalur ini strategis karena melewati pusat perdagangan, tantangan utama yang dihadapi adalah terjadinya penurunan jumlah penumpang secara bertahap setiap tahunnya yang mengancam keberlangsungan operasional. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa guna mengidentifikasi penyebab penurunan minat tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner kepada 165 responden yang diolah menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan analisis CSI, diperoleh nilai sebesar 74,39%, yang menunjukkan bahwa secara kolektif penumpang merasa "Puas" terhadap layanan saat ini. Namun, analisis melalui diagram kartesius IPA mengungkap adanya atribut prioritas utama yang harus segera diperbaiki oleh regulator dan operator untuk mencegah beralihnya penumpang ke moda transportasi lain. Atribut tersebut mencakup ketersediaan tempat duduk, penyediaan alat keselamatan (lampu, rem, ban cadangan), kebersihan armada, serta kenyamanan dari asap rokok. Di sisi lain, durasi waktu tunggu dan kapasitas penumpang dinilai berada pada kondisi yang berlebihan. Temuan ini diharapkan menjadi acuan strategis dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan demi mempertahankan loyalitas pengguna angkutan umum di Kabupaten Bekasi.

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Trayek K-39 C, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

1. Latar Belakang

Pentingnya fungsi transportasi dalam mendukung struktur ekonomi menuntut adanya perencanaan sarana dan prasarana yang tangguh. Hal ini bertujuan untuk menciptakan sistem transportasi yang responsif dan berkemampuan tinggi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat [1]. Pesatnya pertumbuhan dan pembangunan suatu kota linier dengan peningkatan permintaan sarana transportasi yang memadai dalam menunjang mobilitas masyarakat [2]. Tingginya mobilitas di kota besar menciptakan kebutuhan mendesak akan angkutan umum sebagai moda transportasi massal. Namun minimnya penggunaan angkutan umum saat ini kalah dengan kendaraan pribadi yang dinilai lebih cepat mengantarkan ketujuan. Masyarakat meragukan penggunaan angkutan umum karena mempertimbangkan tentang kenyamanan, keamanan, dan efisiensi waktu [3]

Perkembangan Kabupaten Bekasi yang semakin meningkat dari berbagai aspek baik ekonomi, sosial maupun pemerintahan menuntut penyediaan transportasi yang andal yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Penyelenggaraan transportasi publik yang ideal menuntut adanya strategi yang komprehensif. Hal ini berarti pemerintah dan operator tidak hanya berkewajiban menyediakan unit angkutan umum baru yang dapat memenuhi kebutuhan mobilitas, namun juga harus melakukan evaluasi mendalam terhadap performa angkutan umum yang sudah beroperasi saat ini.

Merujuk pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan [4], angkutan umum didefinisikan sebagai kendaraan yang diperuntukkan bagi mengangkut orang atau barang dengan dipungut bayaran. Lebih lanjut, dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019, angkutan dalam trayek ditekankan sebagai layanan transportasi yang memiliki lintasan tetap serta jadwal yang telah ditentukan [5].

K-39 C merupakan salah satu angkutan umum yang beroperasi di Kabupaten Bekasi yang melayani masyarakat Kabupaten Bekasi dengan trayek tetap Pasar Induk Cibitung ke Sentra Grosir Cikarang. Sarana yang digunakan adalah mobil penumpang dengan kapasitas 12 orang dan tarif yang dikenakan sebesar Rp.8000. Pada kondisi eksisting trayek ini masih cukup diminati masyarakat karena mengangkut penumpang dari atau ke pasar induk cibitung yang merupakan salah satu pusat perdagangan di Kabupaten Bekasi, namun tidak terelakkan adanya penurunan jumlah penumpang dari tahun ketahun. Hal ini berarti pihak regulator maupun operator harus memperhatikan tingkat kepuasan pengguna angkutan K-39C ini apakah sesuai dengan harapan atau tidak sehingga dapat dijadikan untuk melakukan evaluasi dan penumpang tidak beralih ke moda transportasi lain.

Penilaian kepuasan penumpang didasari dengan regulasi yang berlaku yaitu setiap penyedia jasa transportasi publik memiliki kewajiban untuk mengimplementasikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan layanan [6]. Ekspektasi pengguna angkutan umum berorientasi pada kualitas layanan yang andal, yang mengintegrasikan aspek ketertiban, ketepatan waktu, keamanan, serta kenyamanan selama perjalanan. Selain itu, keterjangkauan tarif sesuai daya beli masyarakat dan penyediaan fasilitas atau kebijakan tarif khusus bagi kelompok rentan seperti pelajar, perempuan, dan lansia menjadi indikator krusial dalam pemenuhan hak pengguna jasa [7].

Kualitas layanan angkutan umum sangat menentukan kepuasan penggunanya karena ketika masyarakat merasa puas terhadap performa layanan yang diterima, mereka akan cenderung mempertahankan ketergantungannya pada angkutan umum sebagai sarana transportasi harian dalam durasi yang lama [8]. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan Angkutan Perkotaan Trayek K-39C melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang untuk menangkap dinamika antara ekspektasi dan realitas layanan. Metode IPA diaplikasikan untuk mengidentifikasi variabel pelayanan strategis yang harus ditingkatkan guna memenuhi standar kepuasan pelanggan sementara metode CSI digunakan untuk menentukan skor kepuasan kolektif pengguna.

2. Metode Penelitian

2.1. Pendekatan, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna angkutan perkotaan Trayek 39 C Bekasi berdasarkan data numerik yang diperoleh langsung dari responden. Survei dilakukan terhadap pengguna jasa angkutan perkotaan K-39 C dengan trayek tetap Pasar Induk Cibitung ke Sentra Grosir Cikarang. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 4 Februari 2026.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan perkotaan K-39 C. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode slovin untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif, sehingga hasil penelitian memiliki validitas yang baik. Rumus slovin dihitung sebagai berikut:

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

n adalah jumlah sampel, N adalah jumlah populasi, dan e adalah tingkat kesalahan (*margin of error*) biasanya 5% (0.05) sangat akurat atau 10% (0.1) cukup akurat.

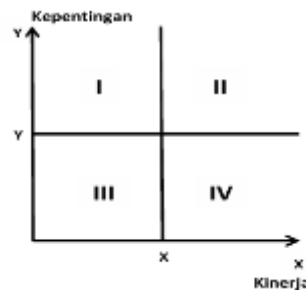
2.3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui survei lapangan dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden pengguna jasa angkutan perkotaan K-39 C melalui *platform Google form*, sedangkan data sekunder diperoleh dari jumlah penumpang perhari.

2.4. Teknik Analisa Data

Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang/kelompok terhadap kinerja pihak lain, diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan seseorang/kelompok kinerja yang dilakukan pihak lain [9]. Langkah-langkah analisis dengan menggunakan metode IPA adalah mencari 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) dan kemudian mengelompokkan atribut penilaian dalam sebuah kuadran, yang disebut kuadran kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Tingkat kesesuaian responden dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tk = \frac{X}{Y} \times 100\% \quad (2)$$

Atau dapat disederhanakan menjadi:

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

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{n} \quad (3)$$

Tki adalah tingkat kesesuaian, Xi adalah skor penilaian kinerja, Yi adalah skor penilaian kepentingan, \bar{X} adalah skor rata-rata tingkat kinerja, dan \bar{Y} adalah skor rata-rata tingkat kepentingan[10].

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kinerja suatu pelayanan secara keseluruhan [11]. Langkah-langkah untuk menentukan nilai CSI adalah menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS), menentukan Weight Factor (WF), Bobot ini merupakan per-sentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut, menghitung Weight Score (WS), yaitu perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan dengan WF masing-masing atribut, menghitung Weight Total (WT), yaitu jumlah Weight Score (WS) semua atribut, dan menghitung Satisfaction Index, yaitu Weight Total (WT) dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikali 100% [12].

Rumus perhitungan CSI sebagai berikut: [13]

$$CSI = \frac{\text{Total skor}}{5 \times \text{total rata-rata kepentingan}} \times 100\% \quad (4)$$

Nilai 5 adalah nilai maksimum skala pengukuran.

Kriteria penilaian CSI dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Kriteria Penilaian CSI

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

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi diambil dari banyaknya masyarakat yang menggunakan angkutan umum selama waktu pengamatan oleh Tim Praktik Kerja Lapangan (PKL) Kabupaten Bekasi Tahun 2023. Pengambilan data dilakukan pada Trayek K-

39 C yang melayani dari Pasar Induk Cibitung – SCG Cikarang. Dari pengambilan data tersebut, maka didapatkan jumlah populasi yang selanjutnya dianalisa menggunakan metode Slovin sehingga diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Populasi dan Sampel

No	Lokasi Studi	Populasi (N)	Tingkat Kesalahan (e)	Jumlah Sampel Metode Slovin (n)
1	Trayek K-39 C (Cibitung - SGC Cikarang)	274	5%	163

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Berdasarkan **Tabel 1.** diperoleh jumlah sampel menggunakan metode Slovin dengan tingkat kesalahan 5% pada Trayek K-39 C (Cibitung – SGC Cikarang) adalah sebanyak 163 responden. Sampel tersebut merupakan jumlah minimal responden yang harus diwawancarai. Dikarenakan jumlah minimal dari sampel adalah 163 responden, maka pada penelitian ini digunakan 165 responden untuk mencegah adanya data yang kurang bagus saat pengolahan data.

3.2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui proporsi karakteristik responden yang pernah menggunakan moda Trayek K-39 C di Kabupaten Bekasi. Dalam penelitian ini, untuk analisis deskriptif dikelompokkan ke dalam beberapa variabel. Adapun variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	88	53,33
2	Perempuan	77	46,67
	Total	165	100

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk kelompok jenis kelamin didominasi oleh kelompok jenis kelamin laki-laki sebanyak 88 atau 53,33% dari total 165 responden. Sementara itu, jenis kelamin perempuan sebanyak 77 orang atau 46,67% dari total 88 responden.

Tabel 4. Analisis Deskriptif Berdasarkan Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	11-15	3	1,82
2	16-20	50	30,30
3	21-25	29	17,58
4	26-30	16	9,70
5	31-35	29	17,58
6	36-40	18	10,91
7	41-45	9	5,45
8	46-50	4	2,42
9	51-55	1	0,61
10	56-60	3	1,82
11	61-65	2	1,21
13	> 65	1	0,61
	Total	165	100

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk kelompok usia responden didominasi oleh kelompok jenis usia 16-20 tahun sebanyak 50 orang atau 30,30% dari total 165 responden. Sementara itu, jenis usia 51-55 tahun dan > 65 tahun adalah kelompok usia responden paling sedikit yang masing-masing sebanyak 1 orang atau 0,61% dari total 165 responden.

3.3. Hasil Uji Instrumen

Dalam pengujian instrumen ini dilakukan 2 (dua) analisis, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji instrumen ini dilakukan untuk melihat apakah kuesioner yang digunakan ini layak atau tidak untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini [14].

3.3.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan. Dengan kata lain, uji validitas berfungsi untuk mengetahui sejauh mana suatu kuesioner mampu mengukur apa yang menjadi fokus penelitian. Jika kuesioner tidak valid, maka data yang dikumpulkan tidak akan berguna meskipun seberapa banyak sampel yang telah diambil. Langkah yang dilakukan pada uji validitas adalah dengan memasukkan hasil kuesioner dari 165 responden ke dalam SPSS. Selanjutnya, dilakukan analisis validitas dan akan didapatkan R Hitung. Pertanyaan dinyatakan valid apabila R Hitung > R Tabel. R Tabel didapatkan dari tabel R dengan signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 165 yaitu sebesar 0,152. Hasil uji validitas kuesioner kinerja dan harapan pada Trayek K-39 C dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Validitas Kuesioner Kinerja dan Harapan Pelayanan Trayek K-39 C

No	Indikator	Sub Indikator	R Tabel	Kinerja		Harapan	
				R Hitung	Keterangan	R Hitung	Keterangan
1	Ketepatan Waktu	Durasi waktu tunggu (ngetem)	0,152	0,279	Valid	0,096	Tidak Valid
		Kecepatan waktu tempuh armada	0,152	0,340	Valid	0,123	Tidak Valid
2	Kenyamanan	Ketersediaan tempat duduk	0,152	0,439	Valid	0,203	Valid
		Kapasitas penumpang	0,152	0,344	Valid	0,215	Valid
3	Aksesibilitas	Kemudahan menjangkau lokasi pemberhentian dari rumah	0,152	0,310	Valid	0,219	Valid
		Kemudahan akses bagi lansia/anak-anak untuk naik-turun	0,152	0,356	Valid	0,225	Valid
4	Keselamatan dan Keamanan	Ketersediaan alat keselamatan (lampu, ban cadangan, rem, dll)	0,152	0,430	Valid	0,215	Valid
		Rasa aman dari gangguan kriminal di dalam angkutan	0,152	0,367	Valid	0,203	Valid
5	Kebersihan dan Higinitas	Kebersihan lantai, langit-langit, dan area kursi penumpang	0,152	0,430	Valid	0,161	Valid
		Bebas dari bau asap rokok atau bau tidak sedap lainnya	0,152	0,386	Valid	0,201	Valid
6	Ketersediaan Informasi	Stiker/papan informasi trayek (rute) pada kendaraan	0,152	0,462	Valid	0,263	Valid
		Kejelasan informasi daftar tarif yang berlaku di dalam armada	0,152	0,478	Valid	0,227	Valid
7	Keterjangkauan	Harga tarif yang terjangkau oleh seluruh lapisan ekonomi	0,152	0,357	Valid	0,214	Valid
		Kesesuaian harga antara jarak pendek dengan jarak jauh	0,152	0,353	Valid	0,212	Valid
8	Keandalan	Kondisi mesin yang prima (tidak sering mogok di jalan)	0,152	0,426	Valid	0,206	Valid
		Konsistensi rute (supir tidak memotong rute/berhenti di tengah perjalanan)	0,152	0,410	Valid	0,286	Valid
9	Kemudahan Pengguna	Kemudahan cara pembayaran (uang pas/kembalian tersedia)	0,152	0,387	Valid	0,214	Valid
		Sikap komunikatif sopir dalam melayani tanya jawab penumpang	0,152	0,386	Valid	0,234	Valid
10	Mekanisme Umpan Balik	Tersedianya nomor telepon/kontak pengaduan jika ada masalah	0,152	0,451	Valid	0,302	Valid
		Respon/tanggapan pengelola terhadap keluhan penumpang	0,152	0,457	Valid	0,339	Valid

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Dari hasil uji validitas kinerja dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diajukan kepada pengguna Trayek K-39 C seluruhnya dinyatakan valid. Sementara itu, hasil uji validitas harapan dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diajukan kepada pengguna Trayek K-39 C seluruhnya dinyatakan valid, kecuali pada indikator ketepatan waktu.

3.3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut secara berulang. Uji reliabilitas ini dilakukan menggunakan SPSS dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Dari pengujian tersebut akan didapatkan nilai *Cronbach Alpha*. Nilai terendah *Cronbach Alpha* adalah 0,60. Dengan demikian, jika didapatkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka pengujian tersebut dapat dikatakan reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Trayek K-39 C

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,976	20

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2026

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Trayek K-39 C

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,972	20

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2026

Berdasarkan **Tabel 5**, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,976 dan **Tabel 6**, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,972 yang berarti masing-masing bernilai > 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kuesioner untuk variabel kinerja dan harapan adalah reliabel atau konsisten sehingga kuesioner dapat digunakan secara berulang atau terus-menerus.

3.4. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan kuesioner penilaian pengguna Trayek K-39 C terhadap kinerja dan harapan terhadap angkutan perkotaan, diperoleh hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai berikut:

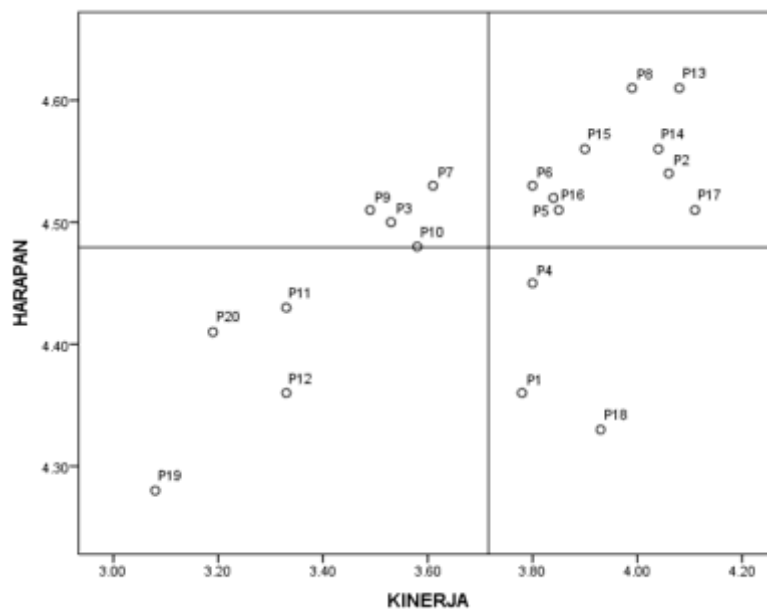
Tabel 8. Hasil Importance Performance Analysis Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan Trayek K-39 C

No	Indikator	Sub Indikator	Kode	Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesenjangan (X-Y)
1	Ketepatan Waktu	Durasi waktu tunggu (ngetem)	P1	3,78	4,36	-0,58
2		Kecepatan waktu tempuh armada	P2	4,06	4,54	-0,48
3	Kenyamanan	Ketersediaan tempat duduk	P3	3,53	4,50	-0,97
4		Kapasitas penumpang	P4	3,80	4,45	-0,65
5	Aksesibilitas	Kemudahan menjangkau lokasi pemberhentian dari rumah	P5	3,84	4,52	-0,68
6		Kemudahan akses bagi lansia/anak-anak untuk naik-turun	P6	3,80	4,53	-0,73
7	Keselamatan dan Keamanan	Ketersediaan alat keselamatan (lampu, ban cadangan, rem, dll)	P7	3,61	4,53	-0,92
8		Rasa aman dari gangguan kriminal di dalam angkutan	P8	3,99	4,61	-0,62
9	Kebersihan dan Higinitas	Kebersihan lantai, langit-langit, dan area kursi penumpang	P9	3,49	4,51	-1,02
10		Bebas dari bau asap rokok atau bau tidak sedap lainnya	P10	3,58	4,48	-0,9

No	Indikator	Sub Indikator	Kode	Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesenjangan (X-Y)
11	Ketersediaan	Stiker/papan informasi trayek (rute) pada kendaraan	P11	3,33	4,43	-1,1
12	Informasi	Kejelasan informasi daftar tarif yang berlaku di dalam armada	P12	3,33	4,36	-1,03
13	Keterjangkauan	Harga tarif yang terjangkau oleh seluruh lapisan ekonomi	P13	4,08	4,61	-0,53
14		Kesesuaian harga antara jarak pendek dengan jarak jauh	P14	4,04	4,56	-0,52
15	Keandalan	Kondisi mesin yang prima (tidak sering mogok di jalan)	P15	3,90	4,56	-0,66
16		Konsistensi rute (supir tidak memotong rute/berhenti di tengah perjalanan)	P16	3,85	4,51	-0,66
17	Kemudahan	Kemudahan cara pembayaran (uang pas/kembalian tersedia)	P17	4,11	4,51	-0,4
18	Pengguna	Sikap komunikatif sopir dalam melayani tanya jawab penumpang	P18	3,93	4,33	-0,4
19	Mekanisme Umpan Balik	Tersedianya nomor telepon/kontak pengaduan jika ada masalah	P19	3,08	4,28	-1,2
20		Respon/tanggapan pengelola terhadap keluhan penumpang	P20	3,19	4,41	-1,22
Rata-Rata				3,72	4,48	-0,76

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Berdasarkan **Tabel 7**, dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian pengguna Trayek K-39 C pada tingkat kinerja adalah sebesar 3,72. Sementara itu, rata-rata penilaian penggunaan Trayek K-39 C pada tingkat harapan adalah sebesar 4,48. Dari indikator dan sub indikator sebagaimana yang ada pada **Tabel 7**, dapat dibuat digram kartesius sebagai berikut:



Sumber: Hasil Analisis, 2026

Gambar 2. Analisis Kuadran

Berdasarkan **Gambar 1**, terkait analisis kuadran dapat dijelaskan bahwa penilaian kuadran dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu:

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6915>
 Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pertanyaan yang terletak pada kuadran I adalah variabel yang menurut responden memiliki tingkat kepentingan tinggi sehingga untuk ke depannya diharapkan kepada pihak yang berwenang, baik dari regulator maupun operator dapat lebih fokus pada variabel yang terletak pada kuadran ini. Adapun variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran I, antara lain, P3 (Ketersediaan tempat duduk), P7 (Ketersediaan alat keselamatan (lampu, ban cadangan, rem, dll)), P9 (Kebersihan lantai, langit-langit, dan area kursi penumpang), dan P10 (Bebas dari bau asap rokok atau bau tidak sedap lainnya).

b. Kudran II (Pertahankan Prestasi)

Pertanyaan yang terletak di kuadran II adalah variabel yang seimbang antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan sehingga untuk ke depannya diharapkan pihak yang berwenang, baik dari regulator maupun operator dapat mempertahankan agar tidak menurun. Adapun variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran II, antara lain P2 (Kecepatan waktu tempuh armada), P5 (Kemudahan menjangkau lokasi pemberhentian dari rumah), P6 (Kemudahan akses bagi lansia/anak-anak untuk naik-turun), P8 (Rasa aman dari gangguan kriminal di dalam angkutan), P13 (Harga tarif yang terjangkau oleh seluruh lapisan ekonomi), P14 (Kesesuaian harga antara jarak pendek dengan jarak jauh), P15 (Kondisi mesin yang prima (tidak sering mogok di jalan)), P16 (Konsistensi rute (supir tidak memotong rute/berhenti di tengah perjalanan)), dan P17 (Kemudahan cara pembayaran (uang pas/kembalian tersedia)).

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pertanyaan yang terletak di kuadran III adalah variabel yang menurut responden memiliki kepentingan rendah sehingga diharapkan dapat dievaluasi ulang oleh pihak yang berwenang, baik dari regulator maupun operator agar ke depannya dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa [15]. Adapun variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran III, antara lain P11 (Stiker/papan informasi trayek (rute) pada kendaraan), P12 (Kejelasan informasi daftar tarif yang berlaku di dalam armada), P19 (Tersedianya nomor telepon/kontak pengaduan jika ada masalah), dan P20 (Respon/tanggapan pengelola terhadap keluhan penumpang).

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Pertanyaan yang terletak di kuadran IV adalah variabel yang menurut responden kurang penting walaupun kinerja pelayanannya sangat baik sehingga untuk ke depannya diharapkan kepada pihak yang berwenang, baik dari regulator maupun operator dapat lebih fokus pada variabel-variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi. Adapun variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran IV, antara lain P1 (Durasi waktu tunggu (ngetem)), P4 (Kapasitas penumpang); dan P18 (Sikap komunikatif sopir dalam melayani tanya jawab penumpang).

3.5. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan secara menyeluruh, maka dilakukan analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Adapun hasil dari perhitungan menggunakan metode tersebut terhadap penggunaan Trayek K-39 C dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* Trayek K-39 C

No	Kode	Rata-Rata Harapan (MIS)	Rata-Rata Kinerja (MSS)	Faktor Tertimbang (WF)	Skor Tertimbang (WS)
1	P1	4,36	3,78	4,87	18,39
2	P2	4,54	4,06	5,07	20,57
3	P3	4,50	3,53	5,02	17,70
4	P4	4,45	3,80	4,97	18,89
5	P5	4,52	3,84	5,05	19,39
6	P6	4,53	3,80	5,05	19,20
7	P7	4,53	3,61	5,05	18,25
8	P8	4,61	3,99	5,14	20,50
9	P9	4,51	3,49	5,03	17,57
10	P10	4,48	3,58	5,01	17,93
11	P11	4,43	3,33	4,94	16,44

12	P12	4,36	3,33	4,87	16,23
13	P13	4,61	4,08	5,15	21,00
14	P14	4,56	4,04	5,09	20,59
15	P15	4,56	3,90	5,09	19,85
16	P16	4,51	3,85	5,03	19,37
17	P17	4,51	4,11	5,03	20,69
18	P18	4,33	3,93	4,83	18,98
19	P19	4,28	3,08	4,78	14,71
20	P20	4,41	3,19	4,92	15,71
Total		89,59	74,32	100,00	371,97
Rata-Rata		4,48	3,72	5,00	18,60
Skor Terbesar (HS)			5		
CSI			74,39		

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Setelah dilakukan analisis perhitungan nilai rata-rata kinerja dan harapan pengguna Trayek K-39 C diperoleh nilai CSI sebesar 74,39 yang termasuk dalam rentang nilai indeks (%) 66,00-80,99 sehingga termasuk dalam kriteria **Puas**.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* didapatkan nilai 74,39 yang berarti pengguna Trayek K-39 C sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* diketahui bahwa perlu adanya peningkatan pada sektor ketersediaan tempat duduk, ketersediaan alat keselamatan (lampu, ban cadangan, rem, dll), kebersihan lantai, langit-langit, dan area kursi penumpang serta bebas dari bau asap rokok atau bau tidak sedap lainnya. Sementara itu, pada sektor durasi waktu tunggu (ngetem), kapasitas penumpang, dan sikap komunikatif sopir dalam melayani tanya jawab penumpang dinilai memiliki kepentingan yang rendah sehingga pihak yang berwenang (regulator dan operator) dapat lebih fokus pada sektor yang memiliki tingkat kepentingan tinggi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Trayek K-39 C di Kabupaten Bekasi

Referensi

- [1] Adisasmita, S. A. (2023). *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah Edisi 2* (2nd ed.). Graha Ilmu.
- [2] Bakar, I. A. (2012). *Manajemen Lalu Lintas : Suatu Pendekatan untuk Mengelola dan Mengendalikan Lalu Lintas*. TRASINDO Gastama Media.
- [3] Budiarti, W. S., Qanita, J., Choirunnisa, C., Akbar, D. R. N., Syafira, & Tri, R. (2024). *Peran Penggunaan Angkutan Umum Dalam Meminimalisir Penumpukan Jumlah Kendaraan Di Perkotaan*. 1–6.
- [4] Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, (2019).
- [5] Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 tahun 2013 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, (2013).
- [6] Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, 143 (2009).
- [7] Warpani, S. P. (2017). *Ekonomi Perangkutan*. Kepel Press.
- [8] Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang*. 15(1).
- [9] Trianto, R., & Handayani, N. U. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan menggunakan Importance Performance Analysis Studi Kasus : PT Pertamina Tbbm Maos*.
- [10] Pradita, R., & Widyastuti, H. (2020). *Studi Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Petikemas terhadap Pelayanan Kereta Api dan Kapal Logistik (Studi Kasus : Koridor Surabaya-Jakarta)*. 18, 171–180.
- [11] Adhwa, M., Dermawan, W. B., & Isradi, M. (2025). *Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan dan Kinerja Operasional Terminal Bus Pondok Cabe dengan Metode IPA dan CSI*. 4(3), 3239–3248.
- [12] Prima, G. R. (2020). *Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya*. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/SIKLUS/article/view/4809>
- [13] Salam, M. H., Anggraeni, S. K., & Ummi, N. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon*. April.
- [14] Mukhoyyaroh, N. I., & Agustyanan, P. E. (2022). *Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya Dengan Metode Customer Statisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. *JURMATEKS: Jurnal Manajemen Teknologi Dan Teknik Sipil*, 5. <https://doi.org/10.1177/09721509221093892.A>
- [15] Herlynawati, V., Maria, T., Agusdini, C., & Putra, K. H. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim “ Tribuana Tungga Dewi ” Koridor II Rute Surabaya – Mojokerto*. 1–6.

