BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa angkutan umum memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan perekonomian, dalam mewujudkan hal tersebut jasa angkutan umum memerlukan penangan serius (Hakzah et al., 2020).

Jasa angkutan umum merupakan elemen penting dalam pertumbuhan perekonomian karena berkaitan dengan distribusi jasa, barang, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota. (Firdaus et al., 2021).

Berbagai macam bentuk moda transportasi angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan terhadap penumpang sehingga menimbulkan persaingan dengan angkutan umum lainnya (Pasanga', 2019).

Tana Toraja adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan, makassar yang berjarak kurang lebih 350 km dari Tana Toraja dengan waktu tempuh 7 sampai 9 jam, maka dari itu dibutuhkan moda transportasi darat seperti bus yang dapat menghubungkan antara Makassar dan Tana Toraja. Dengan adanya sarana transportasi bus masyarakat dapat melakukan aktivitas bepergian dengan cepat dan mudah, namun seiring dengan berkembangnya jaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja, mereka juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan dari segi kualitas pelayanan atas jasa transportasi

yang ada sekarang ini. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelaynan dan evaluasi sehingga instansi tersebut memiliki pelanggan yang setia. Banyak orang-orang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi karena transportasi umum tidak selalu memenuhi kebutuhan penggunanya yang dapat mengakibatkan mereka beralih menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi umum lainnya sehingga terjadi penurunan jumlah penumpang. (Muliadi dan sholihati, 2021)

Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan semakin kecewa dan citra instasi tersebut berkurng di mata pelanggan. Transportasi yang difasilitasi dengan ac, toilet, bantal, selimut, tv, dvd, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi. Dengan demikian, peningkatan pelayanan sangat penting dilakukan demi perbaikan kualitas angkutan umum dan mengurangi masalah dalam sistem transportasi. (Yulistyari et al., 2019). Dilihat dari hal ini tidak salah jika perusahaan swasta berlomba-lomba untuk menciptakan angkutan umum yang menghubungkan Toraja-Makassar.

Untuk sekarang tersedia 12 armada bus yang meliputi tiga kelas yaitu kelas ekslusif berkapasitas 25-32 penumpang, kelas ekonomi berkapasitas 30-40 penumpang dan kelas VIP berkapasitas 25-32 penumpang sama dengan kelas ekslusif cuman berbeda pada tingkat pelayanannya. Sistem pelayanan yang diberikan menjadi kepercayaan para calon penumpang untuk melakukan perjalanan bus. Namun dengan hadirnya competitor lain atau armada bus saat ini yang sejenis dengan menawarkan pelayanan yang sama kepada calon penumpang maka ini

menjadi tantangan bagaimana mempertahankan bahkan meningkatkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dengan hadirnya masalah tersebut maka penulis ingin mengangkat judul penelitian ***"Analisis Kualitas Pelayanan Bus Rute Tanah Toraja – Makassar"***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis karakteristik penumpang, kualitas kinerja pelayanan dan kepentingan pelayanan menggunakan metode Cosrumer Saticfaction Index (CSI) dan metode IPA (Importance Performance Analysis) pada bus Tanah Toraja-Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui karakteristik penumpang dan kualitas kinerja pelayanan dengan menggunakan metode Cosrumer Saticfaction Index (CSI) dan metode IPA (Importance Performance Analysis) pada bus rute Tanah Toraja-Makassar.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah sebagai ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik penumpang pada moda trsansportasi bus angkutan penumpang rute Tanah Toraja-Makassar.
2. Bagaimana kinerja dari penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan bus angkutan umum rute Tanah Toraja-Makassar.

E. Manfaat Penelitian

Untuk selanjutnya penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut

1. Dapat memperoleh informasi tentang karakteristik penumpang yang memilih bus angkutan umum rute Tanah Toraja-Makassar.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan sebagai informasi tentang kinerja pelayanan dan kepentingan pelayanan bagi para pengguna dan pemilik perusahaan rute Tanah Toraja – Makassar

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan yang dapat disajikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, istilah, definisi dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori pendukung serta penelitian terdahulu terkait judul skirpsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian, waktu dan lokasi penelitian, diagram alir penelitian serta tahapan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara keseluruhan tentang hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari keseluruhan penulisan berdasarkan dari analisa hasil.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Transportasi

Transportasi merupakan bagian yang tak terlepaskan dari suatu fungsi masyarakat. Hal ini menggambarkan hubungan yang sangar erat dengan gaya hidup darimasyarakat itu sendiri. Dapat dikatakan transportasi merupakan proses pergerakan atau perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain untuk tujuan tertentu (Sabir Gazali et al., 2022).

Sistem transportasi di suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antara zona asal dan zona tujuan dalam wilayah yang berhubungan. Pergerakan dilakukan dengan menggunakan sarana atau moda, sumber tenaga, dan untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan tertentu (Haryanto & Sektiyaningsih, 2021).

Jalan, suatu kebutuhan yang paling penting dalam trasnportasi. Jalan disediakan sebagai basis bagi alat angkutan untuk bergerak dari tempat asal ke tempat tujuan alat angkutan, unsur transportasi yang penting.

Terbagi dalam jenis – jenis alat angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara. Tenaga penggerak, yaitu tenaga atau energi yang digunakan untuk menarik atau mendorong alat angkutan. Tenaga pemberhentian/terminal, yaitu tempat suatu perjalanan dimulai maupun berhenti atau berakhir sebagai tempat tujuan (Sedayu & Salsabilla, 2021).

B. Pemilihan Moda Transportasi

Suatu transportasi dikatan baik apabila waktu perjalanan cukup cepat, frekuensi pelayanan cukup, serta aman (bebas dari kemungkinan kecelakaan) dan kondisi pelayanan yang nyaman (Oktariansyaha et al., 2017).

Transportasi bukanlah tujuan akhir melainkan suatu alat untuk mencapai pemenuhan kebutuhan. Untuk mencapai kondisi yang ideal sangat ditentukan oleh beberapa faktor komponen transportasi, seperti kondisi jalan serta sistem jaringan transportasi dan kondisi kendaraan, dan sikap para pengguna transportasi tersebut. Pemilihan moda transportasi merupakan hal terpenting dalam perencaan transportasi (Elfian & Ariwibowo, 2018).

Hal ini karena peran angkutan umum dalam berbagai kebijakan transportasi sangat berpengaruh. Penggunaan moda transportasi angkutan umum pada ruang jalan jauh lebih efisien dari pada moda angkutan pribadi. Selain itu tidak mungkin semua kendaraan pribadi dapat ditampung di suatu kota karena kebutuhan jalan yang tentunya sangat luas termasuk tempat parkir (Hakzah et al., 2023).

Penggunaan moda angkutan pribadi juga dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya kemacetan disuatu kota (Hidayat et al., 2022).

Faktor – faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih moda transportasi dibedakan menjadi 3 kategori (Hubalillah et al., 2022) :

a. Karakteristik pelaku perjalanan
    1) Keadaan sosial, ekonomi, dan pendapatan
    2) Ketersediaan atau kepemilikan kendaraan
    3) Kepemilikan surat izin mengemudi (SIM)

4) Struktur anggota rumah tangga (Pasangan muda, keluarga dengan ak, pensiunan, dan lain – lain)
5) Faktor – faktor lainnya, seperti keperluan mengantar anak sekolah

b. Karakteristik Perjalanan

1) Tujuan perjalanan
2) Pada negara maju pengguna angkutan umum jauh lebih banyak dibanding dengan pengguna angkutan pribadi, karena angkutan umum memiliki ketepatan waktu dan tingkat pelayanan yang sangat baik, serta biaya yang relatif murah.
3) Jarak perjalanan

   Semakin jauh perjalanan, maka orang akan lebih memilih angkutan umum dibandingkan dengan kendaraan pribadi.

4) Waktu terjadinya perjalanan

c. Karakteristik sistem transportasi

Tingkat pelayanan dari masing – masing sarana transportasi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi seseorang dalam memilih saran transportasi. Tingkat pelayanan dikelompokkan menjadi dua kategori :

1) Faktor kuantitatif
   a. Lama waktu perjalanan (waktu di dalam kendaraan, waktu tunggu, dan waktu berjalan kaki)
   b. Biaya transportasi, misalnya tarif, bahan bakar, dan lain – lain
   c. Ketersediaan tempat parkir
2) Faktor kualitatif

a. Kenyamanan

b. Kemudahan

c. Keandalan dan keteraturan

C. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas layanan

Dalam menjelaskan kualitas ini layanan ini penulis mengambil beberapa pendapat para ahli yaitu,

1) Kualitas adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” (Batinggi dan Badu, 2009).
2) Menurut Goetsch dalam Siswanto (2005), kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.
3) Tjiptono (2007), mendefenisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Fadhilah & Amalia, 2021).

Kualitas bagi penyedia jasa merupakan tolak ukur atas apa yang disediakan dan harus dilakukan dengan baik. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang fokus kepada usaha- usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar tercapai kesesuaian dengan harapan konsumen (Alwi et al., 2023).

Menurut Parasuraman dikutip dari Vanessa & Prabantari (2020) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu:

a. *Reliability* (Keandalan)

kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

b. *Tangibles* (Bukti langsung)

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Yaitu kemampuan perusahaahn dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak external, penampilan dak kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (Contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang di gunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

keinginan staf untuk membentuk pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap, Memberikan pelayanan yang cepat/responsive dan yepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Assurance (jaminan)

Berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyajikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah di sepakati.

e. *Emphaty* (Empati)

meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling beraturan dan integral, dua suku kata tersebut harus di kerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usaha yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi, kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan (Nursalim & Sancono, 2023).

D. Aspek teknis

Aspek teknis merupakan rumus-rumus yang akan digunakan untuk melakukan kajian, berikut merupakan rumus-rumus maupun metode yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik single random sampling dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan persamaan di bawah ini :

$$n = \frac{N}{1+ (Nd^2)} \quad \text{..... (1)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat kesalahan (error level), batas kesalahan pada penelitian ini ditentukan 1% sd 10%.

Di ketahui bahawa jumlah elemen populasi pada penelitian ini sebanyak 400 orang pada 12 armada bus yang beroperasi dan jumlah tingkat kesalahan yang di tetapkan peneliti yaitu sebesar 5% alasan peneliti menggunaka tingkat kesalahan 5% karna jumlah populasi kurang dari 1000.

$$n = \frac{400}{1 + (400\ x\ 0{,}05^2\ )}$$

n = 200

Hasil dari perhitungan menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan populasi pada 12 armada bus yang beroperasi adalah 200 orang. Jadi jumlah sampel atau responden yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 200 orang.

b. Pengukuran kualitas dan atribut pelayanan

1) Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid (sahih) alat ukut yang diujikan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan. Uji validitas pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan *SPSS* dan *Microsoft Exel*. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnyadibandingkan dengan *r* tabel │ df = n-k dengan tingkat kesalahan 5%. Jika *r* tabel < *r* hitung maka butir soal disebut valid

2) Uji Reabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebdapat diandalkan untuk dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap masalah yang sama (Prasojo et al., 2023). Uji reliabilitas pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan SPSS 20 dan Microsoft Exel 2010. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan. Jika nilai alpa>0.60, disebut reliabel.

Pengukuran kinerja pelayanan yang diberikan oleh angkutan bus di buat seperti pada metode skala Likert, dengan menggunakan skor 1-5 pada penelitian item atau atribut yang ada. Dimana bobot skor 1 untuk kategori penilaian

terendah dan bobot skor 5 untuk kategori penilaian tertinggi, dengan 5 alternatif pilihan diurutkan berdasarkan skor tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing sebagai berikut:

1) Tingkat kepentingan/harapan

   Skor (Yi) = (TPx1) +(KPx2) +(CPx3) +(Px4) +(SPx5) ……..... (2)

2) Tingkat kinerja

   Skor (Xi) = (TBx1) +(KBx2) +(CBx3) +(Bx4) +(SBx5) ……...….... (3)

Dalam penelitian ini, terdapat 25 (dua pulu lima) indikator atribut pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan kepentingan penumpang. Beberapa atribut kualitas pelayanan bus yang akan digunakan dalam menentukan kinerja pelayanan dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1 Atribut pelayanan (Sumber: hasil analisis)

A.	**BUKTI LANGSUNG (tangible)**
1.	Apakah armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai
2.	Apakah di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.
3.	Apakah bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.
4.	Apakah bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih
5.	Apakah bagian dalam bus tidak bau
6.	Apakah bus memiliki tempat kursi yang nyaman
7.	Apakah ruang bagasi bus memadai.
B.	**KEHANDALAN (reliability)**
8.	Lama waktu perjalanan
9.	Bagaimana Perilaku supir ketika mangemudi
10.	Apakah Harga tiket bus terjangkau
11.	Bagaimana Kenyamanan bus saat berkendara
C.	**DAYA TANGGAP (responssiveness)**
12.	Apakah Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah
13.	Apakah Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang
14.	Apakah Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan
D.	**JAMINAN (assurance)**
15.	Apakah Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang
16.	Apakah Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU
17.	Apakah Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan
E.	**Empati (empathy)**
18.	Apakah Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik
19.	Apakah Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan
20.	Apakah Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan

3) Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan persamaan berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \text{.....(4)}$$

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja responden.

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Dalam skala tingkat kesesuaian, dapat dijelaskan di bawah ini sebagai berikut :

0 – 32 % : Tidak baik

33 – 64 % : Kurang baik

65 – 99 % : Baik

≥ 100 % : Sangat baik

b. *Imfortance Performance Analysis* (IPA)

Analisis *Imfortance-performance* atau *Imfortance Performance Analysis* (IPA) pertama kali di perkenalkan oleh Martillah dan James (dalam Ani Piyani 2005). IPA sebagai rangkah yang sederhana untuk mengalasis atribut-atribut produk. Suatu rangkaian atribut layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing–masing atribut dan nagaimana layanan di presepsikan kinerjanya relative terhadap masing-masing atribut (Mahardi et al., 2019). Analisis ini di gunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen

terhdap kepentingan kualitas layanan (*imfortance*) dengan tingkat kualitas layanan (*performance*).

Imfortance-Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang di gunakan untuk membandingkan sampai sejau mana antara kinerja pelayanan yang dapat di rasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepentingan yang di inginkan. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan di peroleh suatu perhitungan analisis mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaannya dengan skor kepentingan, sehingga tidak kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan di pakai dalam penanganan (Firdaus et al., 2021).

Analisis di awali dengan sebuah kuesioner yang disebarkan kepada penumpang, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam sekali Likert, yaitu apakah menurut penumpang hal tersebut penting di lakukan atau di laksanakan dan bagaimana kinerjanya, puas atau tidak puas.

Dalam hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian dari kinerja/penampilan maka akan dapat dilihat suatu perhitungan mengenai analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada

penentuan ini terdiri dari dua buah variabel yang mewakli huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang telah di berikan bagi pelanggan dan Y merupakan tingkat kepentingan.

Setelah mencari nilai tingkat kesesuaian Kemudian menentukan tingkat kesesuaian total dengan menggunakan rumus:

$$Tki \text{ Total} = \frac{\Sigma^{X_i}}{\Sigma^{Y_i}} \text{ x } 100\% \quad \text{.....(5)}$$

dinama:

$\sum^{X_i}$ = Skor total penilaian kinerja

$\sum^{Y_i}$ = Skor total penilaian kepentingan

c. Perhitungan CSI dengan menggunakan rumus

Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan salah satunya adalah metode Customer Satisfaction Index atau lebih singkatnya CSI. Metode CSI ini secara menyeluruh melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari suatu produk atau jasa yang telah diukur. Pengukuran index kepuasan konsumen dapat digunakan untuk kepentingan internal sebuah perusahaan karena CSI menyajikan data jelas terkait tingkat kepuasan pelanggannya (Nst et al., 2022).

1. Menghitung Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). MIS adalah skor rata-rata dari kepentingan suatu atribut, dan untuk MSS merupakan skor rata-rata tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dapat dirasakan oleh pelanggan. Cara menghitung MIS dan MSS dapat menggunakan persamaan (6) dan (7).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^{n} Yi}{n} \quad \text{..... (6)}$$

Keterangan:

Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke i

N = Jumlah responden.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^{n} Xi}{n} \quad \text{..... (7)}$$

Keterangan:

Xi = Nilai kepentingan atribut X ke i

N = Jumlah responden.

2. Menentukan Weight Factor (WF), ini adalah bobot persentase dari nilai MIS per indikator terhadap nilai MIS untuk seluruh indikator. Dapat dihitung dengan persamaan (8).

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^{p} MISi} \quad \text{..... (8)}$$

Keterangan :

MISi = Nilai rata-rata kepentingan ke i

$\sum_{i=1}^{p}$ MISi = Total rata-rata kepentingan dari i ke p.

3. Menentukan Weight Score (WS), merupakan bobot dari perkalian WF dan nilai rata-rata tingkat kepuasan. Dapat digitung dengan persamaan (9).

$$WSi = WFi \times MSS \quad \text{.....(9)}$$

Keterangan :

WFi = Faktor tertimbang ke

4. CSI dapat di hitung dengan menggunakan persamaan (10)

$$Csi: \frac{\Sigma_{i=1}^{p} wsi}{HS} \text{ x } 100\% \text{.....(10)}$$

Keterangan:

$\Sigma_{i=1}^{p}$ *WSi* = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang di gunakan atau *hignest scale* = 5

Apabila nilai CSI umumnya diatas 50%, maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Kriteria nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2.2 Kriteria tingkat kepuasan

Nilai kepuasan	Nilai CSI	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup puas
4	35% - 50.99%	Kurang puas
5	0% - 34.99%	Sangat tidak puas

d. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran adalah analisis deskriptif yang pertama kali disampaian pada tahun 1977 oleh Jhon A. Martilla dan Jhon Jhames atau juga di sebut sebagai Imfortance Performance Analysis (IPA).

Hasil perhitungan mengenai tingkat kinerja dan harapan kemudian di jadikan dalam 4 bagian atau kuadran diagram kartesius. Hal ini dimaksud untuk memperoleh titik-titik pada diagram tersebut berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan yang memungkinkan untuk mengelompokkan dan memprioritaskan

upaya perbaikan terhadap atribut yang di anggap penting dan di harapkan oleh penumpang untuk memperoleh pelyanan yang baik bagi penumpang.

Letak tiap atribut dalam diagram kartesius pada kempat kuadran tersebut di jadikan sebagai alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang selain itu juga menunjukkan apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk ploting data masing-masing atribut dilakukan dengan menentukan sumbuh $\bar{\bar{X}}$ dan sumbuh $\bar{\bar{Y}}$. Dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan atau kinerja, sedangkan sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan.

Rumus yang di gunakan adalah:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\Sigma^{X_i}}{k} \quad \text{..... (7)}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\Sigma^{Y_i}}{k} \quad \text{..... (8)}$$

dimana:

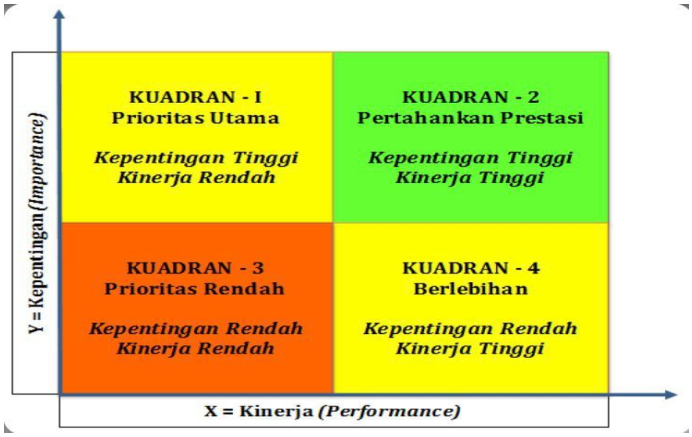
$\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata skor tingkat kepentingan harapan seluruh atribut.

$\sum^{X_i}$ = Skor total rata-rata tingkat kinerja

$\sum^{Y_i}$ = Skor total rata-rata tingkat kepentingan

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan



Gambar 2.1 Diagram kartesius

Sumber: (Google 2024)

1) Kuadran 1, Prioritas utama/*Concentrate These* (Perbaikan)

Wilayah yang membuat factor-faktor yang di anggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya factor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang di peroleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus di tingkatkan.

2) Kuadran 2, Pertahankan Prstasi /*Keep Up the Good Work* (Sangat baik)

Wilayah yang membuat factor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor yang di anggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat pelayanannya sudah sangat baik. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap di pertahankan karena semua vatiabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan

3) Kuadran 3, Prioritas rendah /*Low Priority* (Tidak baik)

Wilaya memuat factor-faktor yang di anggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataan pada kinerjanya tidak selalu istimewa. Peningkatan variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat di pertimbangkan Kembali karana pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4) Kuadran 4, Berlebihan/*Possible Overkill* (Tidak perlu perbaikan)

Wilayah yang memuat factor-faktor yang di anggap kurang penting oleh pelanggan dan di rasakan terlalu berlabihan. Variabel- variable yang Termasuk dalam kuadran ini dapat di kurangi agar Perusahaan dapat menghemat biaya.

E. Penelitian Terdahulu

1. Dwi Haryanto & Indria Sukma Sektyaningsih (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Carter Wisata PT. HIBA UTAMA JAKARTA.

didapatkan mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 30 Hasil uji deskriptif terhadap 50 responden. Berdasarkan jenis kelamin responden (60%), dan 20 responden (40%) berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan kriteria usia, terdapat 17 responden (34%) berusia 17 - 25 tahun, 32 responden (64%) berusia 26 – 35 tahun, dan 1 responden (2%) berusia 36 – 45 tahun. Berdasarkan pekerjaan, terdapat 5 responden (10%) sebagai Pelajar/Mahasiswa, 2 responden (4%) bekerja sebagai Pegawai Negeri, 33 responden (66%) pegawai swasta, 6 responden (12%) wiraswasta, 3 responden (6%) ibu rumah tangga dan pekerjaan lainnya sebanyak 1 responden (2%).

2. Mokhamad Eldon ddk (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Tranportasi Bus Sekolah Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tulungagung.

   Hasil pengujian secara bersama-sama (uji-F) bahwa variabel independen yang terdiri dari buktinyata (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) danempati (X5)berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yaitu ditunjukkan F-hitung > Ftabel (18,336 > 2,54) atau sig. 0,000 < 0,05. Hasil pengujian secara individu (uji-t) menunjukkan bahwa bukti nyata berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan nilai t-hitung > t-tabel (3,191 > 1,673) dan sig. 0,002 < 0,05.

   sisanya sebesar 37,50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

3. Ni Komang Satwika Gayatri, Dwi Wahyu Hidayat, Ahmad Solmun & Rahmat Ahmad (2022). Analisis Kinerja Pelayanan Bus Trans Metro Dewata Saat Pandemi Berdasarkan Pedoman Departemen Perhubungan.

   Berdasarkan survei yang telah dilakukan dan analisis hasil survei mengenai kualitas pelayanan Trans Metro Dewata pada koridor 1, 3, dan 4 di dapat bahwa dari ke 4 aspek mengenai kualitas pelayanan yang terdapat dalam aturan Departemen Perhubungan didapat dari segi waktu tunggu pelayanannya sangat cepat dimana hasilnya tidak melewati rata – rata yang di tetapkan.

   Dilihat dari ke empat aspek tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Metro Dewata saat pandemi sangat baik, bahkan dari segi waktu tunggu pelayanan bus sangat cepat. Hal ini dapat menjadi informasi bagi

masyarakat bahwa kualitas pelayanan bus Trans Metro Dewata sangat baik. Hal ini juga bisa menjadi pertimbangan bagi pemerintah, dimana pemerintah dapat terus melakukan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai bus trans metro dewata ini, jika dilihat dari kualitas yang sangat baik ini, pemerintah sebaiknya membuat trayek – trayek baru sehingga kebutuhan mobilitas masyarakat kemanapun dapat terakomodasi oleh angkutan umum.

4. Agung Sedayu & Widya Ardani Salsabila (2020). Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang Di Masa Pandemi Covid-19.

   Berdasarkan analisis dan pembahasan maka disimpulkan bahwa, dari 31 atribut penelitian kano terdapat 26 atribut yang harus ditingkatkan oleh BRT Semarang karena termasuk kedalam kategori attractive meskipun belum tercapai kinerja atribut tidak akan menurunkan tingkat kepuasan, berikut adalah atribut-atribut yang termasuk kedalam kategori attractive antara lain penampilan driver dan kondektur BRT Semarang bersih dan rapi, bus layak digunakan, driver mengantarkan ke lokasi yang dituju dengan efisien, driver mengemudikan kendaraan dengan baik, driver selalu mematuhi peraturan lalu lintas, driver mengutamakan kenyamanan konsumen pada saat mengantarkan konsumen ke tempat tujuan, driver dan kondektur cepat dalam merespon keinginan konsumen, konsumen percaya terhadap kejujuran perusahaan, percaya terhadap reputasi perusahaan percaya bahwa perusahaan akan konsisten memberikan yang terbaik.

   Dalam upaya dan usaha meningkatkan kepercayaan konsumen, maka BRT Semarang harus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dengan

melakukan evaluasi kinerja karyawan dan melakukan perbaikan serta peningkatan strategi pelayanan, terus berupaya memberikan kepercayaan kepada konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang aman dengan menerapkan protokol kesehatan untuk semua karakteristik konsumen terlebih di masa pandemi Covid-19 ini.

5. Royyan Firdaus, Atik Wahyuni & Julistyana Tistogondo (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Bus Surabaya).

   Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

   a. Hasil dari analisis tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja menunjukan bahwa pelanggan/penumpang berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki guna mencapai tingkat kepuasan tertinggi penumpang/pelanggan. Berdasarkan hasil analisis IPA (importance performance analysis) pelayanan yang cukup memuaskan berada di kuadran B yaitu Tangible 2 (ketersediaan handgrip), tangible 3 (kebersihan infrastruktur pelayanan), tangible 5 (AC berfungsi dengan baik), assurance 1 (petunjuk jalur evakuasi).
   b. Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa variabel independen yang terdapat dalam lima dimensi SERVQUAL (service quality) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan angka koefisien determinasi sebesar 17%.

c. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui ada 2 variabel independen yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu variabel realibility/kehandalan (X2) dengan nilai signifikansi sebesar 0,411 dan thitung -0,826, variabel assurance/jaminan (X4) dengan nilai signifikansi pada variabel X4 sebesar 0,946 dan thitung 0,068 diatas nilai signifikansi 0,1 dan dibawah nilai ttabel 1,661. Sedangkan untuk variabel tangible/berwujud (X1), responsiveness/ketanggapan (X3), dan emphaty/empati (X5) mempengaruhi variabel dependen secara parsial atau individu.

6. Maulida Wahyu Fadhilah & Sholihati Amalia (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung).

   Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan bus kota DAMRI Bandung termasuk dalam kategori baik. Meski berada pada kategori baik, Perum DAMRI Cabang Bandung perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi tangible dan reliability karena dalam dimensi tersebut masih ditemukan indikator yang memperoleh nilai cukup baik.

7. Purwo Mahardi, Tri Sudibyo & Fitri Rohmah Widayanti (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

   Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat harapan serta tingkat kinerja pelayanan bus kota di Surabaya menurut penumpang bus kota. Berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan, penelitian ini juga menganalisis

faktor yang harus diprioritaskan, faktor yang harus dipertahankan, faktor dengan prioritas rendah dan faktor yang berlebihan. Indikator pelayanan sebanyak 13 variabel yang dikembangkan dari dimensi SERVQUAL. Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dengan jumlah responden sebanyak 120 penumpang yang diambil dari 6 trayek yang saat ini beroperasi. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa tidak ada satupun indikator yang memenuhi harapan penumpang. Penumpang berasumsi bahwa kualitas pelayanan bus kota di Surabaya berada pada level cukup memuaskan. Faktor ketersediaan AC (Air Conditioner) merupakan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor ini masih jauh dari harapan. Faktor inilah yang harus mendapatkan prioritas utama dari operator untuk dibenahi agar kualitas pelayanan dapat meningkat sesuai harapan penumpang.

8. Oktariansyah, Reins Damayanti, Benny Usman & Andri Eko Putra (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang.
    a. Hasil uji diperoleh koefisien R Square (0,669) dengan p-value = 0.000, karena 0.000 < 0.05 atau 5%, maka H0 ditolak. H1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang.
    b. Hasil uji diperoleh koefisien R Square (0,686) dengan p-value = 0.000, karena 0.000 < 0.05 atau 5%, maka H0 ditolak. H1 diterima dinyatakan

bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kota Palembang.

c. Hasil uji diperoleh koefisien R Square (0,764) dengan p-value = 0.000, karena 0.000 < 0.05 atau 5%, maka H0 ditolak. H1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang.
d. Hasil uji diperoleh koefisien R Square (0,799) dengan p-value = 0.000, karena 0.000 < 0.05 atau 5%, maka H0 ditolak. H1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang.
e. Hasil pengujian persamaan substruktur menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung sehingga diperoleh pengaruh total sebesar 0,669 x 0,686 = 0,458, dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (0,764) dan kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar 0,764 + 0,458 = 1,222. Dari hasil perhitungan diatas menunjukan bahwa pengaruh total kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang, pengaruh tidak langsung lebih besar (1,222) dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu (1,222 >

0,764). Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variabel (intervening atau itermediary).

9. Elfian & Rpasetio Ariwibowo (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu.

   Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu, Jakarta Timur, dengan kekuatan sedang. Rincian dari simpulan adalah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu, Jakarta Timur sebesar 0,533 maka dapat di interpretasikan berpengaruh sedang atau cukup signifikan yang dapat terbaca melalui penjabaran sebagai berikut :

   a. Dari jawaban responden yang ada pada penelitian ini maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas butir pertanyaan dan didapati bahwa sepuluh pertanyaan dari masingmasing variabel X dan Y adalah valid dan reliabel.
   b. Dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi Y = 12,496 + 0,520 X. Koefisien determinasi 28,41% menunjukan bahwa kontribusi variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel (kepuasan konsumen) sebesar 28,41% dan sisanya sebesar 71,59% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
   c. Penelitian ini juga diperkuat dengan hasil yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa thitung lebih besar dari ttabel yaitu

6,140 > 1,9855 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Dari 20 pertanyaan yang disusun pada angket yang terdiri 10 pertanyaan di bidang pelayanan kepada konsumen dan 10 pertanyaan di bidang Kepuasan Konsumen semuanya Valid

10. Annisa Azzahra Handrianti, Sunaryo & Vembri Noor Helia (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan metode *SERVPERF-IPA-CSI.*

    Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di terminal bus Jombor Sleman menunjukkan sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan. Hal tersebut berdasarkan perhitungan customer satisfaction index dengan hasil perhitungan 71% yang termasuk ke dalam kategori “poor”. Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dalam kategori kuadaran I adalah musholla & toilet yang nyaman, ruang tunggu yang nyaman, kondisi bus yang baik dan keamanan di lokasi terminal bus.

    Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meminimalisir permasalahan yang terjadi adalah pemeriksaan terhadap kondisi bus dan pemberian izin layak atau tidaknya beroprasi, renovasi ruang tunggu penumpang, renovasi musholla dan toilet, pembuatan pos penjaga, serta menambahkan beberapa material yang dibutuhkan seperti alat sholat, speaker, cctv, papan petunjuk arah, penanaman beberapa tumbuhan agar membuat lingkungan sekitar terminal terasa sejuk dan dapat mengurangi polusi udara.

11. Hubalillah, Badaruddin & Heri Kusmanto (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

    Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan 4 indikator dari Tjiptono (2002) mengenai kualitas pelayanan pada program Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang, maka hasil yang di dapat pada indikator kualitas pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan sudah baik atau berkualitas. Namun pada indikator kenyamanan masih kurang baik atau kurang memadai di karenakan sarana yang masih terbatas.

    Hambatan pelayanan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang, adalah masyarakat yang mengeluh terhadap fasilitas. Di karenakan sarana yang ada di Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang masih kurang memuaskan. Seperti tempat yang panas dan tidak di sediakan tenda untuk wajib pajak. Tempat parkir yang terbatas, tidak ada kursi bagi wajib pajak, tidak adanya nomor urut antrian, sehingga wajib pajak seringkali merasa kepanasan dan kehujanan di saat cuaca tidak mendukung.

12. Sigit Haryono ddk, (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta.

    Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus kota) di Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat bahwa rata-rata harapan sebesar 4,55 yang masuk pada kategori sangat tinggi tidak diimbangi dengan kinerja sebesar

2,79 yang masuk pada kategori sedang. Artinya, harapan responden sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan tidak diimbangi dengan kinerja yang sama.

Jika dilihat dari nilai rata-rata masing-masing variabel, diketahui bahwa kinerja paling rendah ada pada variabel bukti fisik.Variabel bukti fisik juga merupakan variabel yang selisih kinerja dan harapannya paling tinggi. Artinya responden paling tidak puas dengan variabel ini. Sedangkan selisih paling rendah ada pada variabel empati.

13. Agung Syaputra ddk (2019). Analisa Kepuasan Pngguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan (Trayek Bangkinang-Pekan Baru).
    a. Berdasarkan hasil pengolaha data yang telah di lakukan, ternyata tingkat kepentingan pengguna jasa sudah terpenuhi, hal tersebut dapat kita lihat dari nilai CSI yang di peroleh yaitu sebesar 0,76 yang berdasarkan table index Aritonang (2005) tergolong dalam kriteria puas. Hal ini berarti Sebagian besar pengguna jasa merasa puas dengan kinerja pelayanan yang di berikan oleh pihak perusahaan.
    b. Adapun atribut atau indicator yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan tingkat kesesuaian dan tingkat kepentingan pengguna jasa dapat di lihat dengan jelas dari diagram kartesius, dimana terdapat 3 atribut yang perlu secepatnya dilakukan perbaikan.
14. Arif Wibowo, MEI ddk (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Lepuasan Konsumen.

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan

oleh bus Trans Jogja secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari respondenterhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian.Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik memilikipengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik dari penyedia jasa yang ditunjukkan dengan fasilitas, interior dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akanmenentukan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan memilikipengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa kehandalan dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan kehandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan, kemampuan pegawai, dan kehandalan pegawai dalam melayani konsumen akandipertimbangkan dalam membentuk kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memilikipengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan kesediaan petugas dalam membantu, kesediaan staf dalam memberikan informasi, respon yang cepat dari karyawan,

dan penyelesaian masalah dengan cepat akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan memilikipengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari penyedia jasa pelayanan akan memberikan peningkatan pada kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen, karyawan yang mempunyai pengetahuan luas dan jaminan keamanan yang diberikan akan memberikan kesan yang lebih baik pada penyedia jasa bus Trans Jogja sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

15. Abdul Kadir Salim (2019). Analisis Kinerja Operasional Angkutan umum Kota Pere Pare.

Ketersediaan jumlah armada trayek Lakessi - Lumpue lebih besar dari kebutuhan pergerakan penumpang, yang dapat ditunjukkan dari waktu antara (headway) dan lama perjalanan (waktu sirkulasi), untuk Trayek Lakessi-Lumpue ini adalah sebesar 20,45 menit, lama perjalanan dari Lakessi menuju Lumpue dan kembali ke Lakessi memerlukan waktu 108,30 menit atau 1:48 jam. Jadi Standar Kinerja Operasional Angkutan Umum kota Pare – Pare dapat dikatakan bahwa Angkutan Umum tersebut masih memenuhi standar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis (Universitas Muhammadiyah Parepare, 2021). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan bus angkutan umum rute Tanah Toraja-makassar.

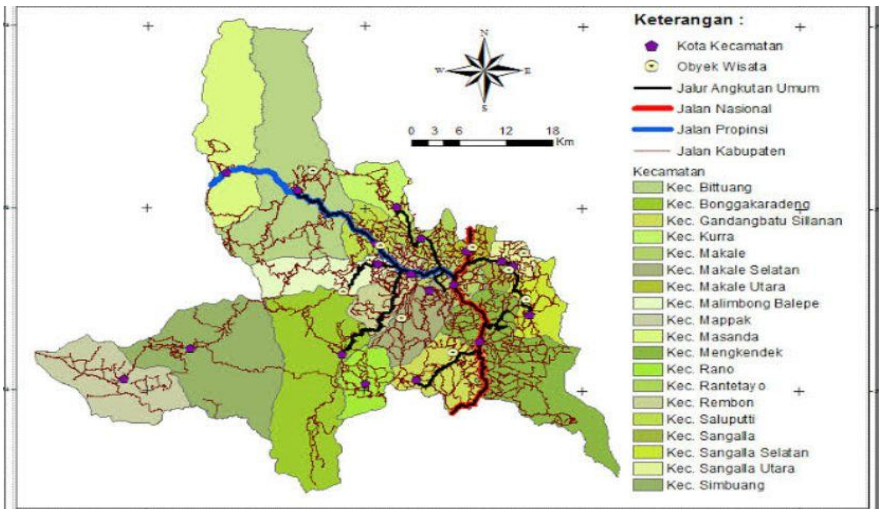
B. Lokasi dan Waktu

Seluruh dalam penelitian ini di rangkum dalam suatu perancangan yang diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian

No	Uraian kegiatan	2024			
		Mei	Jun	Jul	Agu
1.	Persiapan penelitian				
2.	Pengajuan judul dan penyusunan proposal penelitian				
3.	Pengumpulan data				
4.	Olah data				
5.	Hasil				

Penelitian ini dilakukan di beberapa *shelter* bus atau tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei–Juli 2024



Gambar 3.1 Peta lokasi penelitian

Sumber: (Google 2023)

C. Alat Dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lembar Koesioner
2. Laptop
3. Handphone
4. Alat Tulis

D. Prosedur Standar Penelitian

Pada penelitian ini yang digunakan dalam rangka mengumpulkan berbagai jenis data penelitian adalah berupa kuisioner. Kuisioner dirancang dan dibuat untuk mengumpulka berbagai data terhadap kualitas pelayanan bus angkutan penumpang.

Rincian jenis-jenis variable penelitian yang termuat dalam kuisioner terkait dengan tingkat pelayanan bus angkutan penumpang yang digunakan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1) **Data primer**

Data primer adalah data yang di dapatkan scara langsung dari objek penelitian, Peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran lembar kuesioner di rute Tanah Toraja-Makassar yang dibagikan secara acak dan diisi oleh penumpang bus sebanyak 200 orang yang di ambil dari jumlah populasi yang telah di tentukan kemudian di hitung menggunakan rumus slovin.

Peneliti mengumpulkan data melalui lembar observasi (kuesioner) yang dibagikan dan diisi oleh penumpang dari 12 aramada yang beroperasi di Tanah Toraja rute Tanah Toraja-Makassar. Surveyor selalu mendampingi responden ketika proses pengisian kuisioner. Proses pendampingan sangat penting mengingat mayoritas responden adalah masyarakat umum yang belum familiar dengan survey di dalam angkutan umum.

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan metode probabilitas (probability sampling) dengan teknik single random sampling. Kuisioner dikembangkan dari dimensi servqual yang terdiri dari 5 dimensi yakni keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangibles) dengan menggunakan kuesioner likert dengan skala ordinal (1-5) seperti tercantum dalam Tabel 3.2. Dan di olah menggunakan metode IPA.

Tabel 3.2 Skala tigkat dalam kuesioner

Indikator	Nilai	Keterangan
Kinerja	1	Tidak baik
	2	Kurangbaik
	3	Cukup baik
	4	Baik
	5	Sangat baik
Harapan	1	Tidak penting
	2	Kurang penting
	3	Cukup penting
	4	Penting
	5	Sangat penting

a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang/yang akan diteliti. Sementara menurut Sugiyono (2014), kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Jadi kuesioner adalah salahsatu alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada sampel untuk kemudian diisi sesuai dengan pengetahuan.

Jenis-jenis pernyataan dalam kuesioner adalah:

1) Pernyataan terbuka

Pertanyaan-pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respon terbuka kepada responden. Pada pernyataan terbuka antisipasilah jenis respons yang muncul. Respon yang di terimah harus tetap bisa di terjemagkan dengan benar.

2) Pernyataan tertutup

Pertanyaan-pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi responden.

b. Skala dalam Kuesioner

Penskalaan adalah proses menetapkan nomor-nomor atau simbol-simbol terhadap suatu atribut atau karakteristik tersebut. Alasan penganalisis system mendesain skala adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengukur sikap karakteristik orang-orang yang menjawab kuesioner.
2) Agar respon dapat memilih subjek kuesioner, ada empat bentuk skala pengukuran, yaitu:
   a) Nominal

      Skala nominal di gunakan untuk mengklasifikasikan sesuatu. Skala semuah analisis bisa menggunakannya untuk memperoleh jumlah total untuk setiap klasifikasi.

   b) Ordinal

      Skalah ordinal sama dengan skala nominal, juga memungkinkan di lakukannya klasifikasi. Perbedaannya adalah dalam ordinal juga menggunakan susunan posisi. Skala ordinal sangat berguna karena satu kelas lebih besar atau kurang dari kelas lainnya.

   c) Interval

      Skala interval memiliki karakteristik dimana interval di antara masing-masing nomor adalah sama. Berkaitan dengan karakteristik ini, operasi matematisnya bisa di tampilkan dalam data-data kuesioner

      sehingga bisa dilakukan analisis yang lebih lengkap.

d) Rasio

Skala rasio sama dengan skala interval dalam arti interval-interval di antara nomor diasumsikan sama. Skala rasio memiliki nilai absolut nol, skala rasio paling jarang di gunakan.

3) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Wawancara ini dilakukan secara mendalam, karena bertujuan menemukan pengalaman-pengalaman informan dari topik tertentu.

Wawancara yang digunakan pada penelitian ini yang bersifat luwes dan terbuka. Pertanyaan yang diajukan bersifat fleksibel tetapi tidak menyimpang dari tujuan wawancara yang telah ditetapkan. Dalam wawancara ini yang diwawancarai yaitu pihak sopir dan para penumpang.

4) Jenis Data

a. Data Kualitatif

Yaitu data kualitatif merupakan data yang tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka, meliputi pengumpulan data seluruh masyarakat kota.

b. Data Kuantitatif

yaitu data kuantitatif merupakan data yang dapat dinyatakan dalam angka-angka, meliputi data kualitatif yang dapat di kuantitatipkan dengan menggunakan data transformasi data ordinal ke data interval dengan metode *Method Of Successive Interval* (MSI).

5) Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk periwistiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti, sedangkan sampel adalah subset dari populasi (Ferdinand, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah transportasi yang digunakan dalam mengangkut penumpang dan sampel dalam penelitian ini yaitu penumpang bus di Kabupaten Toraja.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja di kumpulkan oleh peneliti yang di gunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik metode analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Costumer Saticfaction Index (CSI). Berdasarkan gambaran secara umum masing- masing penelitian melalui koesioner yaitu wawancara tingkat kuslitas pelayanan penumpang bus di Kabupaten Tana Toraja.

G. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini antaralain sebagai berikut:

1. Mulai

Mulai adalah Langkah awal sebelum melakukan persiapan dalam penelitian

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah meruakan sumber data yang di peroleh secara langsung dari pihak asli

atau pihak pertama, yaitu dengan memberikan pertanyaan yang bersangkutan dengan penelitiaan. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang di peroleh peneliti secara langsung melalui dinas perhubungan dengan mengetahui jumlah armada bus.

3. Analisis Data

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data yang telah di lakukan sebelumnya yang menggunaka metode Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis kuadran.

4. Hasil dan Pembahasan

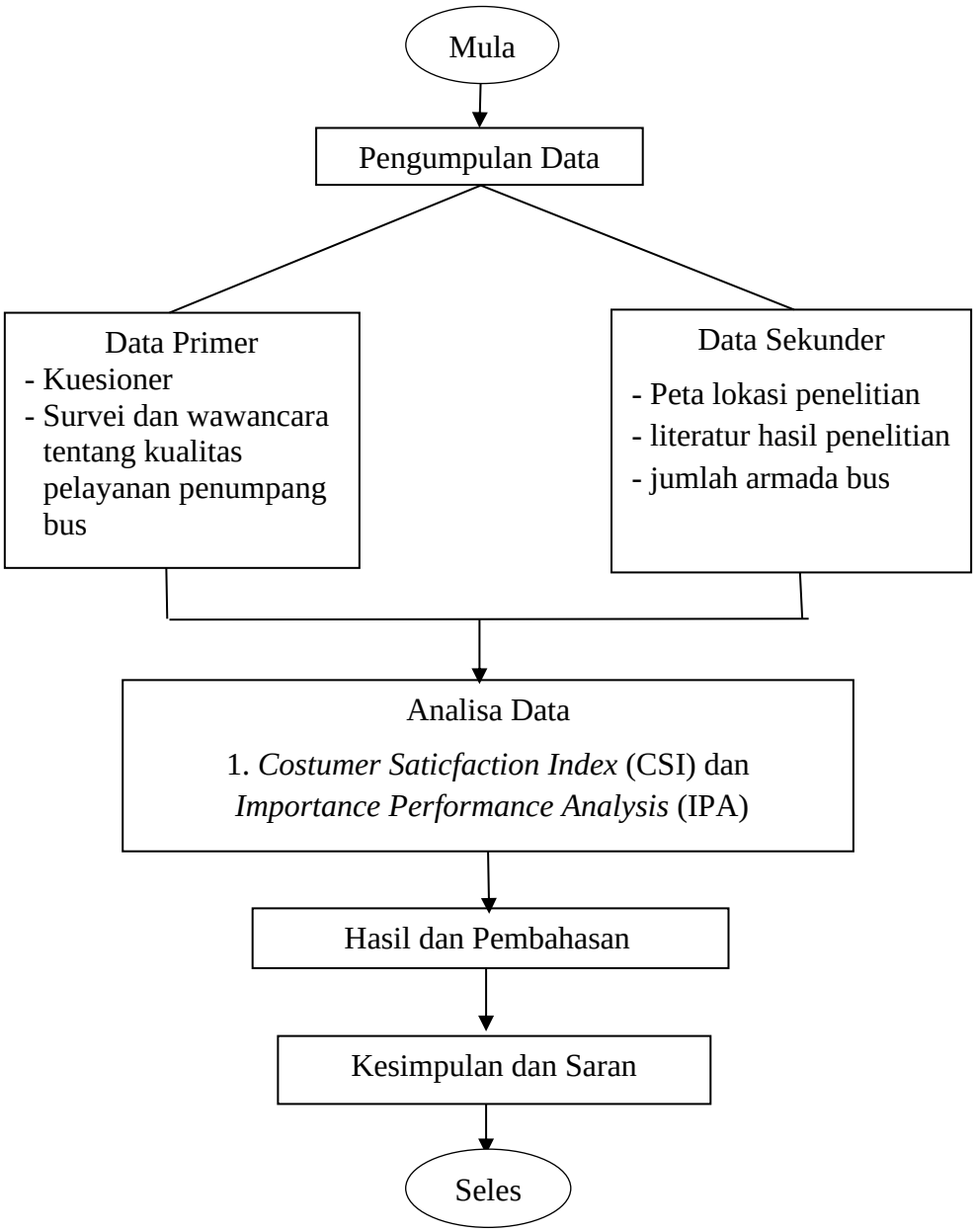
Hasil dan pembahasan yaitu mmbahas hasil-hasil yang di sederhanakan dalam bentuk table, grafik atau lainnya, agar mempermudah pemahaman hasil analisah bagi pembaca.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpilan merupakan hasil akhir yang didapati dari penelitian. Saran merupakan masukan-masukan yang berguna untuk kemajuan pihak-pihak yang terkait dan yang berwenang dalam ruang lingkup penelitian.

6. Selesai

Untuk lebih jelasnya tahapan penelitian ini dapat di lihat pada bagan alir berikut:



Gambar 3. 2 Bagan Alir

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik penumpang

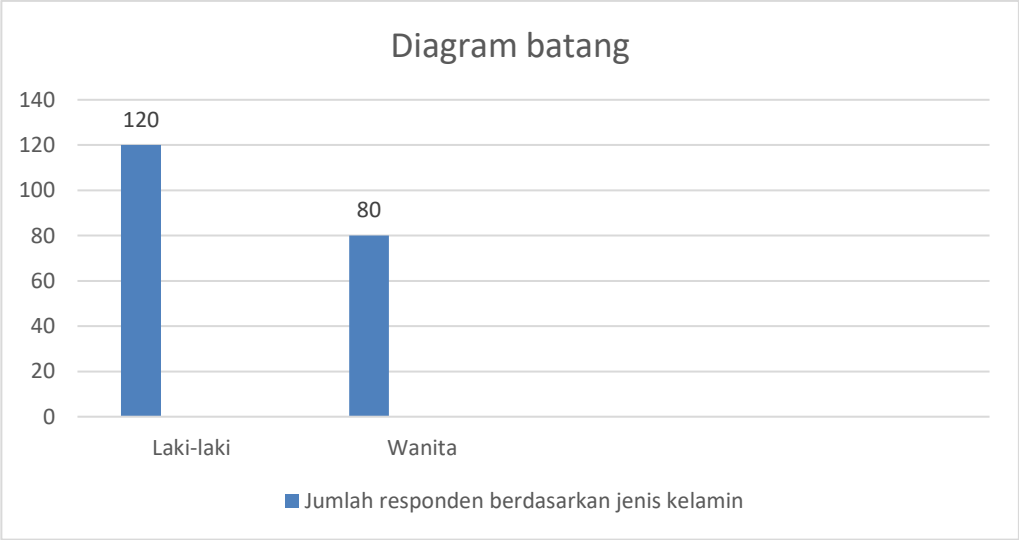
1. Karakteristik responden penelitian

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 200 orang responden penelitian maka diperoleh data sebagai berikut:

a) Jenis kelamin

Tabel 4.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin (Sumber: Hasil olah data di excel)

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	120	60
Wanita	80	40
Jumlah	200	100



Gambar 4.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

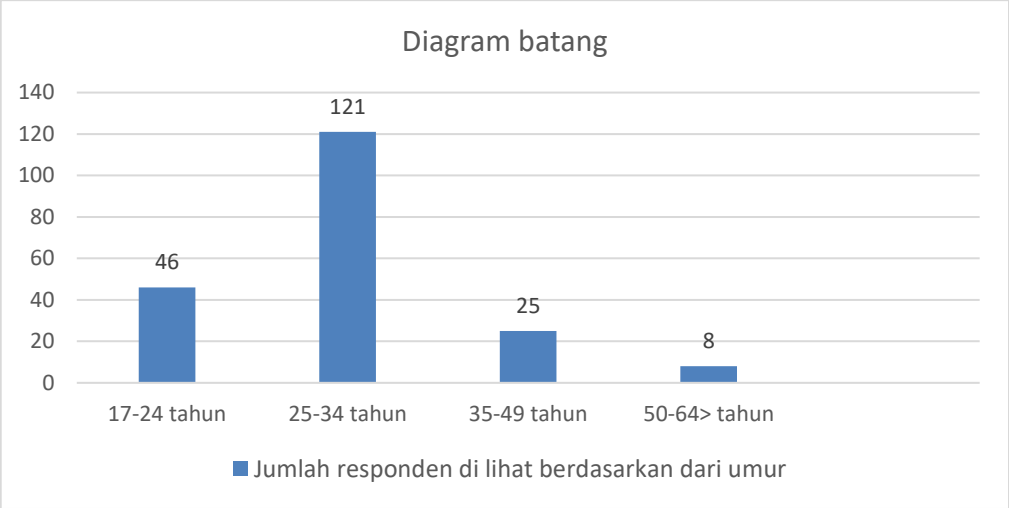
Berikut apabila dilihat dari data pada gambar 4.1 di atas, dapat diketahui

bahwa jumlah laki-laki yang bersedia menjadi responden di penelitian ini adalah 100 orang atau sebesar 50% sedangkan perempuan yang menjadi responden adalah sebanyak 100 orang atau sebesar 50% jika di persentasekan. Peneliti menyamakan jumlah responden perempuan dan responden laki-laki pada penelitian ini.

b) Usia

Tabel 4.2 Usia responden (Sumber: Hasil olah data di excel)

Umur	Jumlah	Persentase (%)
17-24 tahun	46	23
25-34 tahun	121	60.5
35-49 tahun	25	12.5
50-64> tahun	8	4
Jumlah	200	100%



Gambar 4.2 Jumlah responden di lihat berdasarkan dari umur

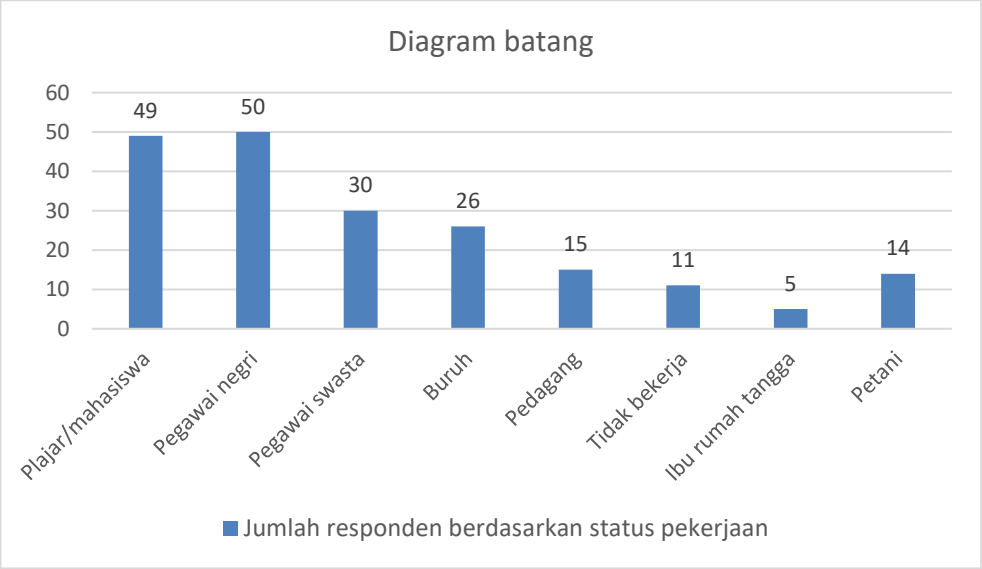
Berikut apabila dilihat dari data pada gambar 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa penumpang yang berumur 17-24 Tahun tahun sejumlah 46 orang atau 23%, penumpang yang berumur 25-34 Tahun tahun sejumlah 121 orang atau 60,5%,

penumpang yang berumur 35-49 tahun sejumlah 25 orang atau 12,5%, penumpang yang berumur 50-64 Tahun tahun sejumlah 5 orang atau 2,5%, dan penumpang yang berumur 65> tahun sejumlah 3 orang atau 1,5% jika dipresentasekan.

c. Pekerjaan

Tabel 4.3 Pekerjaan terakhir responden (Sumber: Hasil olah data di excel)

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Plajar/mahasiswa	49	24.5
Pegawai negeri	50	25
Pegawai swasta	30	15
Buruh	26	13
Pedagang	15	7,5
Tidak bekerja	11	5.5
Ibu rumah tangga	5	2,5
Petani	14	7
Jumlah	200	100%



Gambar 4.3 Jumlah responden di lihat berdasarkan dari jenis pekerjaan

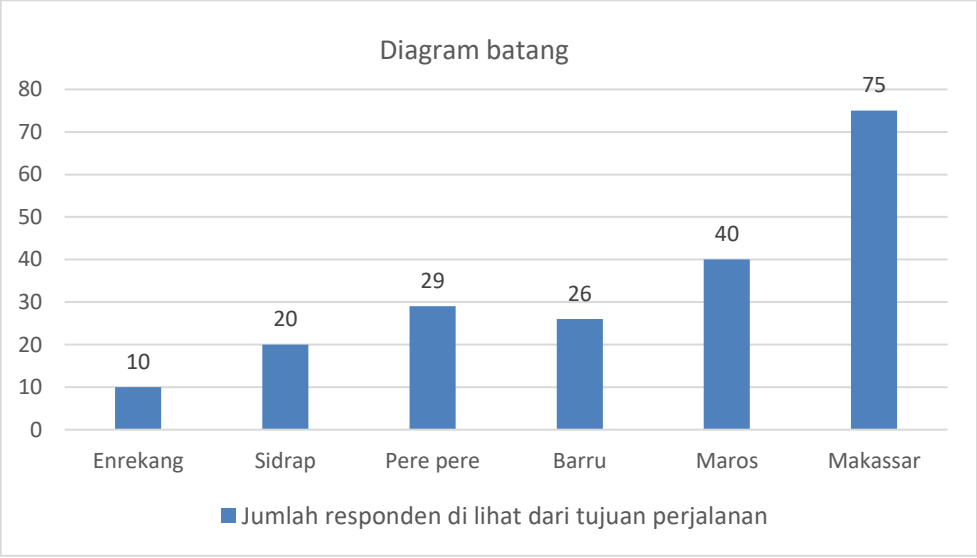
Berikut apabila di lihat dari data pada gambar 4.3 di atas, dapat diketahui

bahwa penumpang yang berstatus Pelajar/Mahasiswa yaitu sejumlah 49 Orang atau 24,5%, Pegawai negri Sejumlah 50 orang atau 25%, Pegawai swasta sejumlah 30 Orang atau 15%, Buruh sejumlah 26 Orang atau 18%, Pedagang 15 orang atau 7,5%, Tidak bekerja sejumlah 11 Orang atau 5,5% jika dipersentasekan, ibu rumah tangga sejumlah 5 orang atau 2,5% dan Petani sejumlah 14 orang atau 7%.

d. Tujuan perjalanan

Tabel 4.4 Tujuan perjalanan (Sumber: Hasil olah data di excel)

Tujuan perjalanan	Jumlah	Persentase (%)
Enrekang	10	5
Sidrap	20	10
Pere pere	29	14.5
Barru	26	13
Maros	40	20
Makassar	75	37.5
Jumlah	200	100%



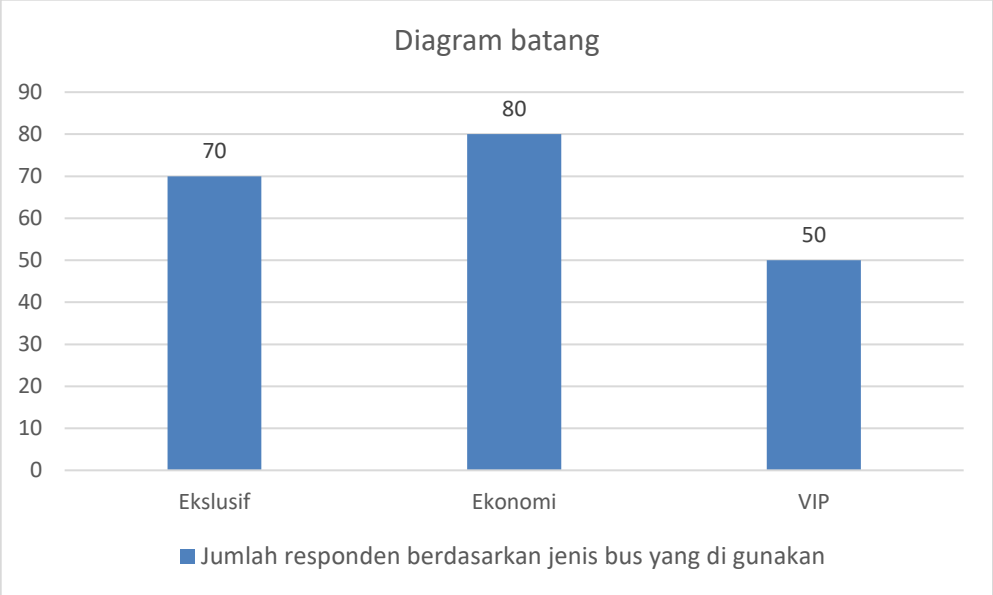
Gambar 4.4 Jumlah responden di lihat dari tujuan perjalanan

Berikut apabila di lihat dari data pada gambar 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa penumpang yang bertujuan ke Enrekang yaitu sejumlah 10 Orang atau 5%, yang bertujuan ke sidrap yaitu Sejumlah 20 orang atau 10%, yang bertujuan ke Pare pare yaitu Sejumlah 29 orang atau 14,5%, yang bertujuan ke Barru yaitu Sejumlah 26 orang atau 13%, yang bertujuan ke Maros yaitu Sejumlah 40 orang atau 20%, dan yang bertujuan ke Makassar yaitu Sejumlah 75 orang atau 37,5%, jika di persentasekan.

e. Kelas bus yang di pilih

Tabel 4.5 Kelas bus (Sumber: Hasil olah data di excel)

Kelas bus	Jumlah	Persentase (%)
Ekslusif	70	35
Ekonomi	80	40
VIP	50	25
Jumlah	200	100%



Gambar 4.5 Jumlah responden berdasarkan jenis bus yang di gunakan

Berikut apabila di lihat dari data pada gambar 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa penumpang yang memilih bus jenis Ekslusif yaitu sejumlah 70 Orang atau 35%, yang memilih bus jenis Ekonomi yaitu Sejumlah 80 orang atau 40%, dan yang memilih bus jenis VIP yaitu Sejumlah 50 orang atau 25% jika di persentasekan.

f. Hasil uji validitas dan uji realibilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid. Nilai validitas yang ditunjukkan pun berada di atas 0,30 serta nilai r hitung > r tabel dengan nilai r tabel 0,3610. Hasil uji reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha menunjukkan bahwa seluruh item pernyatan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan berada di atas 0,6 dengan masing-masing nilai Cronbach Alpha yaitu 0,837 dan 0,879 yang berarti seluruh item pernyataan reliabel (Fadhilah & Amalia, 2021).

2) **Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Importance Performance Analysis dilakukan untuk membandingkan penilaian penumpang bus terhadap tingkat kepentingan dari pelayanan (importance) dengan kualitas kinerja (performance). Dalam analisis ini dilakukan dengan cara menghitung skor tingkat kepentingan penumpang dan skor tingkat kinerja pelayanan yang kemudian digambarkan ke dalam suatu diagram kartesius.

a) Menghitung skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di kelas Esklusuf

dalam menentukan skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor penilaian yang telah di dapatkan, yang didasarkan pada perkalian antara skor penilaian dengan bobot item jawaban, perhitungan pemberian bobot pada jumlah skor penilaian kinerja dan harapan/kepentingan dan dilanjut dengan pehitungan tingkat kesesuaian skinerja dan harapan/kepentingan pada masing-masing setiap pertanyaan, perlu di ketahui bahwa nilai-nilai yg ada di dalam tabel adalah jumlah orang yg memilih berdasarkan kategori penilaian.

1. Kinerja item pertanyaan 1

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	1	26	43	70

X***i*** = (1x3) + (26x4) + (43x5) = 322

kepentingan item pertanyaan 1

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	3	32	35	70

Y***i*** = (3x3) + (32x4) + (35x5) = 312

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{322}{312}$ x 100%

Tk*i* = 103%

2. Kinerja item pertanyaan 2

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	6	50	14	70

X***i*** = (6x3) + (50x4) + (14x5) = 288

Kepentingan item pertanyaan 2

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	17	41	12	70

Y***i*** = (17x3) + (41x4) + (12x5) = 275

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{288}{275}$ x 100%

Tk*i* = 104%

3. Kinerja item pertanyaan 3

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	2	36	32	70

X***i*** = (2x2) + (36x4) + (32x5) = 310

Kepentingan item pertanyaan 3

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	4	40	26	70

Y***i*** = (4x3) + (40x4) + (26x5) = 302

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{310}{302}$ x 100%

Tk*i* = 102%

4. Kinerja item pertanyaan 4

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	1	54	15	70

X***i*** = (1x3) + (54x4) + (15x5) = 294

Kepentingan item pertanyaan 4

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	1	54	15	70

Y***i*** = (1x3) + (54x4) + (15x5) = 294

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{294}{294}$ x 100%

Tk*i* = 100%

5. Kinerja item pertanyaan 5

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	4	40	26	70

X***i*** = (4x3) + (40x4) + (26x5) = 302

Kepentingan item pertanyaan 5

STP	TP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	0	40	30	70

Y***i*** = (40x4) + (30x5) = 310

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{302}{310}$ x 100%

Tk*i* = 97,42%

6. Kinerja item pertanyaan 6

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	0	34	36	70

X***i*** = (34x4) + (36x5) = 316

Kepentingan item pertanyaan 6

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	0	38	32	70

Y***i*** = (38x4) + (32x5) = 312

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{316}{312}$ x 100%

Tk*i* = 101%

7. Kinerja item pertanyaan 7

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	1	34	36	70

X***i*** = (1x3) + (34x4) + (36x5) = 314

Kepentingan item pertanyaan 7

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	16	43	11	70

Y***i*** = (16x3) + (43x4) + (11x5) = 275

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{314}{275}$ x 100%

Tk*i* = 114%

8. Kinerja item pertanyaan 8

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	13	29	28	70

X***i*** = (13x3) + (29x4) + (28x5) = 295

Kepentingan item pertanyaan 8

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	17	33	20	70

Y***i*** = (17x3) + (33x4) + (20x5) = 283

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{295}{283}$ x 100%

Tk*i* = 104%

9. Kinerja item pertanyaan 9

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	7	30	33	70

X***i*** = (7x3) + (30x4) + (33x5) = 306

Kepentingan item pertanyaan 9

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	13	25	32	70

Y***i*** = (13x3) + (25x4) + (32x5) = 299

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{306}{299}$ x 100%

Tk*i* = 102%

10. Kinerja item pertanyaan 10

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	11	31	28	70

X***i*** = (11x3) + (31x4) + (28x5) = 297

Kepentingan item pertanyaan 10

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	21	30	19	70

Y***i*** = (21x3) + (30x4) + (19x5) = 278

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{297}{278}$ x 100%

Tk*i* = 106%

11. Kinerja item pertanyaan 11

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	5	38	27	70

X***i*** = (5x3) + (38x4) + (27x5) = 302

Kepentingan item pertanyaan 11

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	8	51	11	70

Y***i*** = (8x3) + (51x4) + (11x5) = 283

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{302}{283}$ x 100%

Tk*i* = 106%

12. Kinerja item pertanyaan 12

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	10	41	19	70

X***i*** = (10x3) + (41x4) + (19x5) = 289

Kepentingan item pertanyaan 12

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	21	40	9	70

Y***i*** = (21x3) + (40x4) + (9x5) = 268

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{289}{268}$ x 100%

Tk*i* = 107%

13. Kinerja item pertanyaan 13

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	3	42	25	70

X***i*** = (3x3) + (42x4) + (25x5) = 302

Kepentingan item pertanyaan 13

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	6	53	11	70

Y***i*** = (6x3) + (53x4) + (11x5) = 285

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{302}{285}$ x 100%

Tk*i* = 105%

14. Kinerja item pertanyaan 14

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	15	46	9	70

X***i*** = (15x3) + (46x4) + (9x5) = 274

Kepentingan item pertanyaan 14

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	7	52	11	70

Y***i*** = (7x3) + (52x4) + (11x5) = 284

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{274}{284}$ x 100%

Tk*i* = 96,47%

15. Kinerja item pertanyaan 15

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	14	42	14	70

X***i*** = (14x3) + (42x4) + (14x5) = 280

Kepentingan item pertanyaan 15

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	20	38	12	70

Y***i*** = (20x3) + (38x4) + (12x5) = 272

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{280}{272}$ x 100%

Tk*i* = 102%

16. Kinerja item pertanyaan 16

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	29	35	6	70

X***i*** = (29x3) + (35x4) + (6x5) = 257

Kepentingan item pertanyaan 16

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	15	42	13	70

Y***i*** = (15x3) + (42x4) + (13x5) = 278

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{257}{278}$ x 100%

Tk*i* = 92,44%

17. Kinerja item pertanyaan 17

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	13	46	11	70

X***i*** = (13x3) + (46x4) + (11x5) = 278

Kepentingan item pertanyaan 17

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	9	53	8	70

Y***i*** = (9x3) + (53x4) + (8x5) = 279

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{278}{279}$ x 100%

Tk*i* = 99,64%

18. Kinerja item pertanyaan 18

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	9	37	24	70

X***i*** = (9x3) + (37x4) + (24x5) = 295

Kepentingan item pertanyaan 18

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	8	42	20	70

Y***i*** = (8x3) + (42x4) + (20x5) = 292

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{295}{292}$ x 100%

Tk*i* = 101%

19. Kinerja item pertanyaan 19

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	25	34	11	70

X***i*** = (25x3) + (34x4) + (11x5) = 266

Kepentingan item pertanyaan 19

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	22	36	12	70

Y***i*** = (22x3) + (36x4) + (12x5) = 270

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{266}{270}$ x 100%

Tk*i* = 98,51%

20. Kinerja item pertanyaan 20

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	21	39	10	70

X***i*** = (21x3) + (39x4) + (10x5) = 269

Kepentingan item pertanyaan 20

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	12	50	8	70

Y***i*** = (12x3) + (50x4) + (8x5) = 276

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{269}{276}$ x 100%

Tk*i* = 97,46%

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian di atas telah di peroleh data sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada bus kelas Ekslusif (Sumber: Hasil olah data di excel).

No.	Atribut penelitian	Jumlah Skor X*i*	Rata-rata X*i*	Jumlah Skor Y*i*	Rata-rata Y*i*	Tk*i* %
1	P1	322	4.6	312	4.45	103
2	P2	288	4.11	275	3.92	104
3	P3	310	4.42	302	4.31	102
4	P4	294	4.2	294	4.2	100
5	P5	302	4.31	310	4.42	97,42
6	P6	316	4.51	312	4.45	101
7	P7	314	4.48	275	3.92	114
8	P8	295	4.21	283	4.04	104
9	P9	306	4.37	299	4.27	102
10	P10	297	4.24	278	3.97	106
11	P11	302	4.31	283	4.04	106
12	P12	289	4.12	268	3.82	107
13	P13	302	4.31	285	4.07	105
14	P14	274	3.91	284	4.05	96,47
15	P15	280	4	272	3.88	102
16	P16	257	3.67	278	3.97	92,44
17	P17	278	3.97	279	3.98	99,64
18	P18	295	4.21	292	4.17	101
19	P19	266	3.8	270	3.85	98,51
20	P20	269	3.84	276	3.94	97,46
Jumlah		5856	83.28	5727	81.72	
Rata-rata						104,07

Dari tabel 4.7 dapat di ketahui bahawa pada item pertanyaan pertama (P1) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 322 dengan rata-rata penilaia 4,6 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 312 dengan rata-rata penilaian 4,45 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 103 yang berarti sangat baik, pada item petanyaan ke dua (P2) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 288 dengan rata-rata penilaian 4,11 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 275 dengan rata-rata penilaian 3,92 sedangkan tingkat

kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 104 yang berarti sangat baik, dst.

Berikut adalah tabel jumlah/total dan rata-rata dari nilai Xi tingkat kinerja dan Yi tingkat harapan.

Tabel 4.7 Total dan rata-rata Xi dan Yi di kelas Esklusif (Sumber: Hasil olah data di excel)

No.	**X*i* Total (Σ^{X_i})**	**Total rata-rata X*i***	**Y*i* Total (Σ^{Y_i})**	**Total ata-rata Y*i***
1.	5856	83,28	5727	81,72

Dari tabel 4.8 dapat di lihat bahwa total nilai Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 5856 dengan total rata-rata 83,28 dan total nilai Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 5727 dengan rata-rata 81,72.

b) Menghitung tingkat kesesuaian total (Tk*i* total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan/kepentingan)

Σ^{X_i} = 5856

Σ^{Y_i} = 5727

Tk*i* Total = $\frac{\Sigma^{X_i}}{\Sigma^{Y_i}}$ x 100%

Tk*i* Total = $\frac{5856}{5727}$ x 100%

Tk*i* Total = 102%

Dari hasil perhitungan dia atas dapat di ketahui bahwa nilai Tk*i* total yaitu sebesar 102% maka berarti tingkat kesesuaian antara harapan konsumen secara keseluruhan yaitu sudah sangat baik atau kinerja perusahaan dengan harapan konsumen di kelas Ekslusif sudah sudah cukup terpenuhi.

c) Perhitungan CSI

Tabel 4.8 Perhitungan CSI di kelas Ekslusif (Sumber: Hasil olah data di excel)

No Atribut	MIS	MSS	WF	WS
x1	4.45	4.6	0.054454	0.250489
x2	3.92	4.11	0.047969	0.197151
x3	4.31	4.42	0.052741	0.233116
x4	4.2	4.2	0.051395	0.215859
x5	4.42	4.31	0.054087	0.233116
x6	4.45	4.51	0.054454	0.245589
x7	3.92	4.48	0.047969	0.2149
x8	4.04	4.21	0.049437	0.20813
x9	4.27	4.37	0.052252	0.228339
x10	3.97	4.24	0.048581	0.205981
x11	4.04	4.31	0.049437	0.213074
x12	3.82	4.12	0.046745	0.192589
x13	4.07	4.31	0.049804	0.214656
x14	4.05	3.91	0.049559	0.193778
x15	3.88	4	0.047479	0.189917
x16	3.97	3.67	0.048581	0.178291
x17	3.98	3.97	0.048703	0.19335
x18	4.17	4.21	0.051028	0.214827
x19	3.85	3.8	0.047112	0.179026
x20	3.94	3.84	0.048213	0.18514
Jumlah	81.72			4.187318

$$Csi: \frac{\Sigma_{i=1}^{p} wsi}{HS} \text{ x } 100\%$$

$$(Csi: \frac{4{,}187}{5} \text{ x } 100\% = 83{,}74)$$

Berdasarkan perhitungan diatas nilai dari tingkat Customer Satifaction Index (CSI) yang di dapatkan yaitu sebesar 83,74%. Nilai tersebut pada tabel Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI) berada pada rentang nilai 80-84% (cukup puas).

Menurut oktiviani, (2006). Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada penjelasan dibawa ini.

a. X<64% Sangat buruk
b. 64%<X<71% Buruk
c. 71%<X<77% Perlu perhatian
d. 77<X<80% Kurang puas
e. 80%<X<84% Cukup puas
f. 84%<X<87% Puas
g. 87%<X Sempurna

d) Analisis kuadran

Pada letak tiap atribut dalam diagram kartesius untuk kempat kuadran tersebut di jadikan sebagai alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang selain itu juga menunjukkan apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk ploting data masing-masing atribut dilakukan dengan menentukan sumbuh $\bar{\bar{X}}$ dan sumbuh $\bar{\bar{Y}}$. Dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan atau kinerja, sedangkan sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan cara menghitungnya dengan menggunakan rumus sebagai betikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\Sigma^{X_i}}{k}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{83{,}28}{25}$$

$$\bar{\bar{X}} = 3{,}33$$

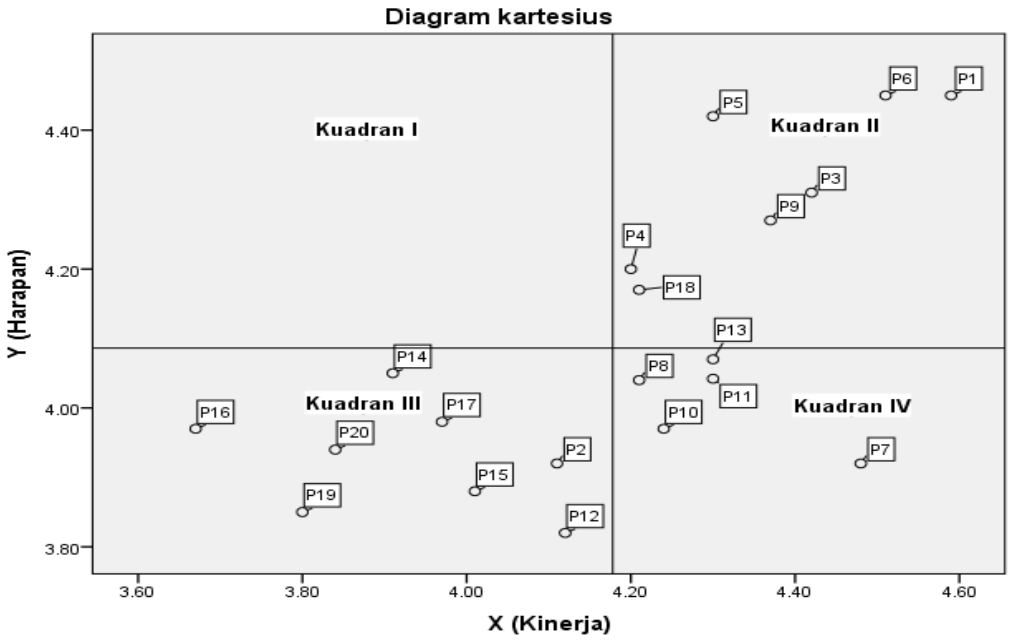
$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\Sigma^{Y_i}}{k}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{81{,}72}{25}$$

$$\bar{\bar{Y}} = 3{,}26$$

Dari hasil perhitungan di atas telah diketahui bahawa titik potong sumbuh $\bar{\bar{X}}$ Performance atau tingkat kinerja berada di nilai 3,33 sedangka titik potong sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ Importance atau tingkat harapan berada di nilai 3,26.

Berikut adalah hasil olah data yang di konversi ke gambar diagram *Importance Performance Analysisi* (IPA) yang di olah menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS).



Gambar 4.6 Diagram kartesius importance performance analysis pelayana jasa bus di kelas Ekslusif

Keterangan :

1. Kuadran I (Priorita Utama)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting

oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuasakan. Atribut-atribut prioritas utama ini untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

Pada kuadran 1 menunjukkan bahwa tidak ada atribut yang tidak memuaskan bagi penumpang.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya juga memuaskan.

Atribut P1: Apakah armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai

Atribut P3: Apakah bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.

Atribut P4: Apakah bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih

Atribut P5: Apakah bagian dalam bus tidak bau

Atribut P6: Apakah bus memiliki tempat kursi yang nyaman

Atribut P9: Bagaimana Perilaku supir ketika mangemudi

Atribut P18: Apakah Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan.

Atribut P2: Apakah di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.

Atribut P12: Apakah Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah

Atribut P14: Apakah Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan

Atribut P15: Apakah Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang

Atribut P16: Apakah Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU

Atribut P17: Apakah Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan

Atribut P19: Apakah Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan

Atribut P20: Apakah Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, tetapi pelayanannya memuaskan.

Atribut P7: Apakah ruang bagasi bus memadai

Atribut P8: Lama waktu perjalanan

Atribut P10: Apakah Harga tiket bus terjangkau

Atribut P11: Bagaimana Kenyamanan bus saat berkendara

Atribut P13: Apakah Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang

a) Menghitung skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di kelas Ekonomi

Berikut adalah perhitungan pemberian bobot pada jumlah skor penilaian kinerja dan harapan/kepentingan dan dilanjut dengan pehitungan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan/kepentingan pada masing-masing setiap pertanyaan, perlu di ketahui

bahwa nilai-nilai yg ada di dalam tabel adalah jumlah orang yg memilih berdasarkan kategori penilaian.

1. Kinerja item pertanyaan 1

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	7	50	23	80

X***i*** = (7x3) + (50x4) + (23x5) = 336

kepentingan item pertanyaan 1

TP	P	CP	P	SP	Jumlah
0	0	5	48	27	80

Y***i*** = (5x3) + (48x4) + (27x5) = 342

Tk***i*** = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk***i*** = $\frac{336}{342}$ x 100%

Tk*i* = 98,24%

2. Kinerja item pertanyaan 2

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	20	51	9	80

X***i*** = (20x3) + (50x4) + (9x5) = 309

Kepentingan item pertanyaan 2

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	29	42	9	80

Y***i*** = (29x3) + (42x4) + (9x5) = 300

Tk***i*** = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk***i*** = $\frac{309}{300}$ x 100%

Tk*i* = 103%

3. Kinerja item pertanyaan 3

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	41	38	1	80

X***i*** = (41x3) + (38x4) + (1x5) = 280

Kepentingan item pertanyaan 3

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	7	53	20	80

Y***i*** = (7x3) + (53x4) + (20x5) = 333

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{280}{333}$ x 100%

Tk*i* = 84,08%

4. Kinerja item pertanyaan 4

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	10	53	17	80

X***i*** = (10x3) + (53x4) + (17x5) = 327

Kepentingan item pertanyaan 4

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	0	60	20	80

Y***i*** = (60x4) + (20x5) = 340

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{327}{340}$ x 100%

Tk*i* = 96,17%

5. Kinerja item pertanyaan 5

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	31	41	8	80

X***i*** = (31x3) + (41x4) + (8x5) = 297

Kepentingan item pertanyaan 5

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	0	42	38	80

Y***i*** = (42x4) + (38x5) = 358

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{297}{358}$ x 100%

Tk*i* = 82,96%

6. Kinerja item pertanyaan 6

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	42	35	3	80

X***i*** = (42x3) + (35x4) + (3x5) = 281

Kepentingan item pertanyaan 6

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	0	40	40	80

Y***i*** = (40x4) + (40x5) = 360

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{281}{360}$ x 100%

Tk*i* = 78,05%

7. Kinerja item pertanyaan 7

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	31	43	6	80

X***i*** = (31x4) + (43x4) + (6x5) = 295

Kepentingan item pertanyaan 7

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	32	39	9	80

Y***i*** = (32x3) + (39x4) + (9x5) = 297

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{295}{297}$ x 100%

Tk*i* = 99,32%

8. Kinerja item pertanyaan 8

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	18	28	34	80

X***i*** = (18x3) + (28x4) + (34x5) = 336

Kepentingan item pertanyaan 8

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	30	31	19	80

Y***i*** = (30x3) + (31x4) + (19x5) = 309

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{336}{309}$ x 100%

Tk*i* = 108%

9. Kinerja item pertanyaan 9

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	12	42	26	80

X***i*** = (12x3) + (42x4) + (26x5) = 334

Kepentingan item pertanyaan 9

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	16	41	23	80

Y***i*** = (16x3) + (41x4) + (23x5) = 327

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{334}{327}$ x 100%

Tk*i* = 102%

10. Kinerja item pertanyaan 10

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	19	36	25	80

X***i*** = (19x3) + (36x4) + (25x5) = 326

Kepentingan item pertanyaan 10

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	31	34	15	80

Y***i*** = (31x3) + (34x4) + (15x5) = 304

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{326}{304}$ x 100%

Tk*i* = 107%

11. Kinerja item pertanyaan 11

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	7	35	38	80

X***i*** = (7x3) + (35x4) + (38x5) = 351

Kepentingan item pertanyaan 11

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	19	49	12	80

Y***i*** = (19x3) + (49x4) + (12x5) = 313

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{351}{313}$ x 100%

Tk*i* = 112%

12. Kinerja item pertanyaan 12

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	18	33	29	80

X***i*** = (18x3) + (33x4) + (29x5) = 331

Kepentingan item pertanyaan 12

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	19	36	25	80

Y***i*** = (19x3) + (36x4) + (25x5) = 326

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{331}{326}$ x 100%

Tk*i* = 101%

13 Kinerja item pertanyaan 13

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	4	44	32	80

X***i*** = (4x3) + (44x4) + (32x5) = 348

Kepentingan item pertanyaan 13

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	13	62	5	80

Y***i*** = (13x3) + (62x4) + (5x5) = 312

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{348}{312}$ x 100%

Tk*i* = 111%

14. Kinerja item pertanyaan 14

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	24	48	8	80

X***i*** = (24x3) + (48x4) + (8x5) = 304

Kepentingan item pertanyaan 17

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	19	53	8	80

Y***i*** = (19x3) + (53x4) + (8x5) = 309

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{304}{309}$ x 100%

Tk*i* = 98,38%

15. Kinerja item pertanyaan 15

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	10	49	21	80

X***i*** = (10x3) + (49x4) + (21x5) = 331

Kepentingan item pertanyaan 15

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	21	30	29	80

Y***i*** = (21x3) + (30x4) + (29x5) = 328

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{331}{328}$ x 100%

Tk*i* = 100%

16. Kinerja item pertanyaan 16

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	25	35	20	80

X***i*** = (25x3) + (35x4) + (20x5) = 315

Kepentingan item pertanyaan 16

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	15	38	27	80

Y***i*** = (15x3) + (38x4) + (27x5) = 332

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{315}{332}$ x 100%

Tk*i* = 94,87%

17. Kinerja item pertanyaan 17

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	19	48	13	80

X***i*** = (19x3) + (48x4) + (13x5) = 314

Kepentingan item pertanyaan 17

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	16	57	7	80

Y***i*** = (16x3) + (57x4) + (7x5) = 311

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{314}{311}$ x 100%

Tk*i* = 100

18. Kinerja item pertanyaan 18

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	22	41	17	80

X***i*** = (22x3) + (41x4) + (17x5) = 315

Kepentingan item pertanyaan 18

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	19	46	15	80

Y***i*** = (19x3) + (46x4) + (15x5) = 316

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{315}{316}$ x 100%

Tk*i* = 99,68%

19. Kinerja item pertanyaan 19

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	29	33	18	80

X***i*** = (29x3) + (33x4) + (18x5) = 309

Kepentingan item pertanyaan 19

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	29	32	19	80

Y***i*** = (29x3) + (32x4) + (19x5) = 310

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{309}{310}$ x 100%

Tk*i* = 99,67%

20. Kinerja item pertanyaan 20

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	19	33	28	80

X***i*** = (19x3) + (33x4) + (28x5) = 329

Kepentingan item pertanyaan 25

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	14	55	11	80

Y***i*** = (14x3) + (55x4) + (11x5) = 317

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{329}{317}$ x 100%

Tk*i* = 103%

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian di atas telah di peroleh data sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada bus kelas Ekonomi (Sumber: Hasil olah data di excel).

No.	**Atribut penelitian**	**Jumlah Skor X*i***	**Rata-rata X**	**Jumlah Skor Y*i***	**Rata-rata Y**	**Tk*i* %**
1	P1	336	4.2	342	4.27	98,24
2	P2	309	3.86	300	3.75	103
3	P3	280	3.5	333	4.16	84,08
4	P4	327	4.08	340	4.25	96,17
5	P5	297	3.71	358	4.47	82,96
6	P6	281	3.51	360	4.5	78,05
7	P7	295	3.68	297	3.71	99,32
8	P8	336	4.2	309	3.86	108
9	P9	334	4.17	327	4.08	102
10	P10	326	4.075	304	3.8	107
11	P11	351	4.38	313	3.91	112
12	P12	331	4.13	326	4.07	101
13	P13	348	4.35	312	3.9	111
14	P14	304	3.8	309	3.86	98,38
15	P15	331	4.13	328	4.1	100
16	P16	315	3.93	332	4.15	94,87
17	P17	314	3.92	311	3.88	100
18	P18	315	3.93	316	3.95	99,68
19	P19	309	3.86	310	3.87	99,67
20	P20	329	4.11	317	3.96	103
Jumlah		6368	79.525	6444	80.50	104.7
Rata-rata						

Dari tabel 4.10 dapat di ketahui bahawa pada item pertanyaan pertama (P1) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 366 dengan rata-rata penilaian 4,2 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 342 dengan rata-rata penilaian 4,27 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 98,24 yang berarti sangat baik, pada item petanyaan ke dua (P2) jumlah Xi atau tingkat kinerja

yaitu sebesar 309 dengan rata-rata penilaian 3,86 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 300 dengan rata-rata penilaian 3,75 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 103 yang berarti sangat baik, dst.

Berikut adalah tabel jumlah/total dan rata-rata dari nilai Xi tingkat kinerja dan Yi tingkat harapan.

Tabel 4.10 Total dan rata-rata Xi dan Yi di kelas Ekonomi (Sumber: Hasil olah data di excel)

No.	**X*i* Total (Σ^{X_i})**	**Total rata-rata X**	**Y*i* Total (Σ^{Y_i})**	**Total ata-rata Y**
1.	6368	79.52	6444	80.50

Dari tabel 4.11 dapat di lihat bahwa total nilai dari Xi tingkat kinerja yaitu sebesar 6368 dengan total rata-rata 79,52 dan total nilai dari Yi tingkat harapan yaitu sebesar 6444 dengan total rata-rata 80,50.

b) Menghitung tingkat kesesuaian total (Tk*i* total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan)

Σ^{X_i} = 6368

Σ^{Y_i} = 6444

Tk*i* Total = $\frac{\Sigma^{X_i}}{\Sigma^{Y_i}}$ x 100%

Tk*i* Total = $\frac{6368}{6444}$ x 100%

Tk*i* Total = 98%

Dari hasil perhitungan dia atas dapat di ketahui bahwa nilai Tk*i* total yaitu sebesar 98% maka berarti tingkat kesesuaian antara harapan konsumen secara

keseluruhan yaitu sudah sangat baik atau kinerja perusahaan dengan harapan konsumen di kelas Ekonomi sudah sudah cukup terpenuhi.

c) Perhitungan CSI

Tabel 4.11 Perhitungan CSI di kelas Ekonomi (Sumber: Hasil olah data di excel)

No Atribut	MIS	MSS	WF	WS
X1	4.27	4.2	0.053043	0.222783
X2	3.75	3.86	0.046584	0.179814
X3	4.16	3.5	0.051677	0.18087
X4	4.25	4.08	0.052795	0.215404
X5	4.47	3.71	0.055528	0.206009
X6	4.5	3.51	0.055901	0.196211
X7	3.71	3.68	0.046087	0.1696
X8	3.86	4.2	0.04795	0.201391
X9	4.08	4.17	0.050683	0.211349
X10	3.8	4.075	0.047205	0.19236
X11	3.91	4.38	0.048571	0.212743
X12	4.07	4.13	0.050559	0.208809
X13	3.9	4.35	0.048447	0.210745
X14	3.86	3.8	0.04795	0.182211
X15	4.1	4.13	0.050932	0.210348
X16	4.15	3.93	0.051553	0.202602
X17	3.88	3.92	0.048199	0.188939
X18	3.95	3.93	0.049068	0.192839
X19	3.87	3.86	0.048075	0.185568
X20	3.96	4.11	0.049193	0.202181
Jumlah	80.5			3.972775

$$Csi: \frac{\Sigma_{i=1}^{p} wsi}{HS} \text{ x } 100\%$$

$$(Csi: \frac{4}{5} \text{ x } 100\% = 80\%)$$

Berdasarkan perhitungan diatas nilai dari tingkat Customer Satifaction Index

(CSI) yang di dapatkan yaitu sebesar 80%. Nilai tersebut pada tabel Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI) berada pada rentang nilai 80-84% (cukup puas). Menurut oktiviani, (2006). Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada penjelasan dibawa ini.

a. X<64% Sangat buruk
b. 64%<X<71% Buruk
c. 71%<X<77% Perlu perhatian
d. 77<X<80% Kurang puas
e. 80%<X<84% Cukup puas
f. 84%<X<87% Puas
g. 87%<X Sempurna

d) Analisis kuadran

Pada letak tiap atribut dalam diagram kartesius untuk kempat kuadran tersebut di jadikan sebagai alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang selain itu juga menunjukkan apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk ploting data masing-masing atribut dilakukan dengan menentukan sumbuh $\bar{\bar{X}}$ dan sumbuh $\bar{\bar{Y}}$. Dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan atau kinerja, sedangkan sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan cara menghitungnya dengan menggunakan rumus sebagai betikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\Sigma^{X_i}}{k}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{79{,}525}{25}$$

$\bar{\bar{X}}$ = 3,18

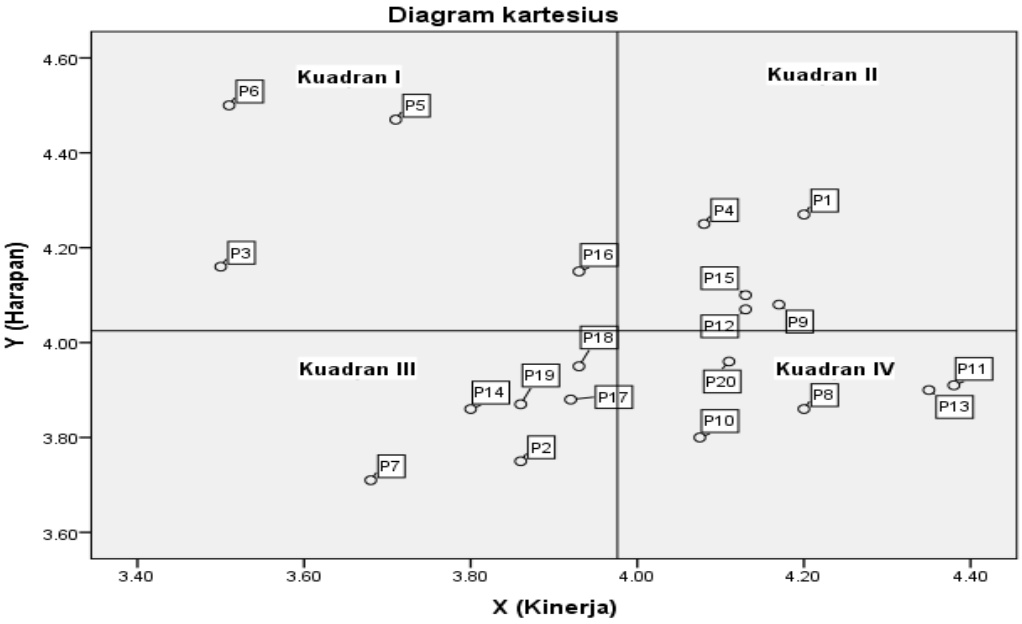
$\bar{\bar{Y}} = \frac{\Sigma^{Y}i}{k}$

$\bar{\bar{Y}} = \frac{80,50}{25}$

$\bar{\bar{Y}} = 3,22$

Dari hasil perhitungan di atas telah diketahui bahawa titik potong sumbuh $\bar{\bar{X}}$ Performance atau tingkat kinerja berada di nilai 3,18 sedangka titik potong sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ Importance atau tingkat harapan berada di nilai 3,22.

Berikut adalah hasil olah data yang di konversi ke gambar diagram *Importance Performance Analysisi* (IPA) yang di olah menggunakan aplikasi Statistical Product and Serviceolutions (SPSS).



Gambar 4.7 Diagram kartesius importance performance analysis pelayana jasa bus di kelas Ekonomi

Keterangan :

1. Kuadran I (Priorita Utama)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuasakan. Atribut-atribut prioritas utama ini untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

   Atribut P3: Apakah bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.

   Atribut P5: Apakah bagian dalam bus tidak bau

   Atribut P6: Apakah bus memiliki tempat kursi yang nyaman

   Atribut P16: Apakah Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya juga memuaskan.

   Atribut P1: Apakah armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai

   Atribut P4: Apakah bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih

   Atribut P9: Bagaimana Perilaku supir ketika mangemudi

   Atribut P12: Apakah Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah

   Atribut P15: Apakah Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan.

Atribut P2: Apakah di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.

Atribut P7: Apakah ruang bagasi bus memadai

Atribut P14: Apakah Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan

Atribut P17: Apakah Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan

Atribut P18: Apakah Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik

Atribut P19: Apakah Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, tetapi pelayanannya memuaskan.

Atribut P8: Lama waktu perjalanan

Atribut P10: Apakah Harga tiket bus terjangkau

Atribut P11: Bagaimana Kenyamanan bus saat berkendara

Atribut P13: Apakah Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang

Atribut P20: Apakah Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan

a) Menghitung skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di kelas VIP

Berikut adalah perhitungan pemberian bobot pada jumlah skor penilaian kinerja dan harapan/kepentingan dan dilanjut dengan pehitungan tingkat kesesuaian kinerja

dan harapan/kepentingan pada masing-masing setiap pertanyaan, perlu di ketahui bahwa nilai-nilai yg ada di dalam tabel adalah jumlah orang yg memilih berdasarkan kategori penilaian.

1. Kinerja item pertanyaan 1

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	0	19	31	50

X***i*** = (19x4) + (31x5) = 231

kepentingan item pertanyaan 1

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	0	50	0	50

Y***i*** = (50x4) = 200

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{231}{200}$ x 100%

Tk*i* = 115%

2. Kinerja item pertanyaan 2

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	3	34	13	50

X***i*** = (3x3) + (34x4) + (13x5) = 210

Kepentingan item pertanyaan 2

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	11	31	8	50

Y***i*** = (11x3) + (31x4) + (8x5) = 197

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{210}{197}$ x 100%

Tk*i* = 106%

3. Kinerja item pertanyaan 3

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	0	21	29	50

X***i*** = (21x4) + (29x5) = 229

Kepentingan item pertanyaan 3

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	2	22	26	50

Y***i*** = (2x3) + (22x4) + (26x5) = 224

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{229}{224}$ x 100%

Tk*i* = 102%

4. Kinerja item pertanyaan 4

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	1	34	15	50

X***i*** = (1x3) + (34x4) + (34x5) = 214

Kepentingan item pertanyaan 4

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	1	36	13	50

Y***i*** = (1x3) + (36x4) + (13x5) = 212

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{214}{212}$ x 100%

Tk*i* = 100%

5. Kinerja item pertanyaan 5

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	0	33	17	50

X***i*** = (33x4) + (17x5) = 217

Kepentingan item pertanyaan 5

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	0	32	18	50

Y***i*** = (32x4) + (18x5) = 218

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{217}{218}$ x 100%

Tk*i* = 99,54%

6. Kinerja item pertanyaan 6

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	2	20	28	50

X***i*** = (2x3) + (20x4) + (28x5) = 226

Kepentingan item pertanyaan 6

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	0	24	26	50

Y***i*** = (24x4) + (26x5) = 226

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{226}{226}$ x 100%

Tk*i* = 100%

7. Kinerja item pertanyaan 7

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	0	21	29	50

X***i*** = (21x4) + (29x5) = 229

Kepentingan item pertanyaan 7

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	15	21	14	50

Y***i*** = (15x3) + (21x4) + (14x5) = 199

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{229}{199}$ x 100%

Tk*i* = 115%

8. Kinerja item pertanyaan 8

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	10	19	21	50

X***i*** = (10x3) + (19x4) + (21x5) = 211

Kepentingan item pertanyaan 8

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	12	29	9	50

Y***i*** = (12x3) + (29x4) + (9x5) = 197

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{211}{197}$ x 100%

Tk*i* = 107%

9. Kinerja item pertanyaan 9

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	4	31	15	50

X***i*** = (4x3) + (31x4) + (15x5) = 211

Kepentingan item pertanyaan 9

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	8	29	13	50

Y***i*** = (8x3) + (29x4) + (13x5) = 205

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{211}{205}$ x 100%

Tk*i* = 102%

10. Kinerja item pertanyaan 10

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	6	29	15	50

X***i*** = (6x3) + (29x4) + (15x5) = 209

Kepentingan item pertanyaan 10

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	13	26	11	50

Y***i*** = (13x3) + (26x4) + (11x5) = 198

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{209}{198}$ x 100%

Tk*i* = 105%

11. Kinerja item pertanyaan 11

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	1	27	22	50

X***i*** = (1x3) + (27x4) + (22x5) = 221

Kepentingan item pertanyaan 11

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	4	40	6	50

Y***i*** = (4x3) + (40x4) + (6x5) = 202

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{221}{202}$ x 100%

Tk*i* = 109%

12. Kinerja item pertanyaan 12

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	3	24	23	50

X***i*** = (3x3) + (24x4) + (23x5) = 220

Kepentingan item pertanyaan 12

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	9	25	16	50

Y***i*** = (9x3) + (23x4) + (16x5) = 207

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{220}{207}$ x 100%

Tk*i* = 106%

13. Kinerja item pertanyaan 13

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	1	33	16	50

X***i*** = (1x3) + (33x4) + (16x5) = 215

Kepentingan item pertanyaan 13

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	4	42	4	50

Y***i*** = (4x3) + (42x4) + (4x5) = 200

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{215}{200}$ x 100%

Tk*i* = 107%

14. Kinerja item pertanyaan 14

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	14	33	3	50

X***i*** = (14x3) + (33x4) + (3x5) = 189

Kepentingan item pertanyaan 14

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	5	41	4	50

Y***i*** = (5x3) + (41x4) + (4x5) = 199

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{189}{199}$ x 100%

Tk*i* = 94,97%

15. Kinerja item pertanyaan 15

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	7	31	12	50

X***i*** = (7x3) + (31x4) + (12x5) = 205

Kepentingan item pertanyaan 15

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	11	30	9	50

Y***i*** = (11x3) + (30x4) + (9x5) = 198

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{205}{198}$ x 100%

Tk*i* = 103%

16. Kinerja item pertanyaan 16

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	10	27	13	50

X***i*** = (10x3) + (27x4) + (13x5) = 203

Kepentingan item pertanyaan 16

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	8	27	15	50

Y***i*** = (8x3) + (27x4) + (15x5) = 207

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{203}{207}$ x 100%

Tk*i* = 98,06%

17. Kinerja item pertanyaan 17

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	5	38	7	50

X***i*** = (5x3) + (38x4) + (7x5) = 202

Kepentingan item pertanyaan 17

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	4	42	4	50

Y***i*** = (4x3) + (42x4) + (4x5) = 200

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{202}{200}$ x 100%

Tk*i* = 101%

18. Kinerja item pertanyaan 18

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	14	24	12	50

X***i*** = (14x3) + (24x4) + (12x5) = 198

Kepentingan item pertanyaan 18

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	15	24	11	50

Y***i*** = (15x3) + (24x4) + (11x5) = 196

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{198}{196}$ x 100%

Tk*i* = 101%

19. Kinerja item pertanyaan 19

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	19	22	9	50

X***i*** = (19x3) + (22x4) + (9x5) = 190

Kepentingan item pertanyaan 19

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	18	24	8	50

Y***i*** = (18x3) + (24x4) + (8x5) = 190

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{190}{190}$ x 100%

Tk*i* = 101%

20. Kinerja item pertanyaan 20

TB	KB	CB	B	SB	Jumlah
0	0	10	28	12	50

X***i*** = (10x3) + (28x4) + (12x5) = 202

Kepentingan item pertanyaan 20

TP	KP	CP	P	SP	Jumlah
0	0	4	42	4	50

Y***i*** = (4x3) + (42x4) + (4x5) = 200

Tk*i* = $\frac{X_i}{Y_i}$ x 100%

Tk*i* = $\frac{202}{200}$ x 100%

Tk*i* = 101%

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian di atas telah di peroleh data sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada bus kelas VIP (Sumber: Hasil olah data di excel).

No.	**Atribut penelitian**	**Jumlah Skor X*i***	**Rata-rata X**	**Jumlah Skor Y*i***	**Rata-rata Y**	**Tk*i***
1	P1	231	4.62	200	4	115
2	P2	210	4.2	197	3.94	106
3	P3	229	4.58	224	4.48	102
4	P4	214	4.28	212	4.24	100
5	P5	217	4.34	218	4.36	99,54
6	P6	226	4.52	226	4.52	100
7	P7	229	4.58	199	3.98	115
8	P8	211	4.22	197	3.94	107
9	P9	211	4.22	205	4.1	102
10	P10	209	4.18	198	3.96	105
11	P11	221	4.42	202	4.04	109
12	P12	220	4.4	207	4.14	106
13	P13	215	4.3	200	4	107
14	P14	189	3.78	199	3.98	94,97
15	P15	205	4.1	198	3.96	103
16	P16	203	4.06	207	4.14	98,06
17	P17	202	4.04	200	4	100
18	P18	198	3.96	196	3.92	100
19	P19	190	3.8	190	3.8	100
20	P20	202	4.04	200	4	101
Jumlah		4232	84.64	4075	81.5	
Rata-rata						104,59

Dari tabel 4.13 dapat di ketahui bahawa pada item pertanyaan pertama (P1) jumlah Xi atau tingkat kinerja yaitu sebesar 231 dengan rata-rata penilaia 4,62 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 200 dengan rata-rata penilaian 4 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 115 yang berarti sangt baik, pada item petanyaan ke dua (P2) jumlah Xi atau tingkat kinerja

yaitu sebesar 210 dengan rata-rata penilaian 4,2 dan jumlah Yi atau tingkat harapan yaitu sebesar 197 dengan rata-rata penilaian 3,49 sedangkan tingkat kesesuaian antara Xi kinerja dan Yi harapan sebesar 106 yang berarti sangat baik, dst.

Berikut adalah tabel jumlah/total dan rata-rata dari nilai Xi tingkat kinerja dan Yi tingkat harapan.

Tabel 4.13 Total dan rata-rata Xi dan Yi di kelas VIP (Sumber: Hasil olah data di excel)

No.	**X*i* Total (Σ^{X_i})**	**Total rata-rata X**	**Y*i* Total (Σ^{Y_i})**	**Total ata-rata Y**
1.	4232	84.64	4075	81.5

Dari tabel 4.14 dapat di lihat bahwa total nilai dari Xi tingkat kinerja yaitu sebesar 4232 dengan total rata-rata 84,64 dan total nilai dari Yi tingkat harapan yaitu sebesar 4077 dengan total rata-rata 81,5.

b) Menghitung tingkat kesesuaian total (Tk*i* total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan)

Σ^{X_i} = 4232

Σ^{Y_i} = 4075

Tk*i* Total = $\frac{\Sigma^{X_i}}{\Sigma^{Y_i}}$ x 100%

Tk*i* Total = $\frac{4232}{4075}$ x 100%

Tk*i* Total = 103%

Dari hasil perhitungan dia atas dapat di ketahui bahwa nilai Tk*i* total yaitu sebesar 103% maka berarti tingkat kesesuaian antara harapan konsumen secara

keseluruhan yaitu sudah sangat baik atau kinerja perusahaan dengan harapan konsumen di kelas VIP sudah sudah cukup terpenuhi.

c) Perhitungan CSI

Tabel 4.14 Perhitungan CSI di kelas VIP (Sumber: Hasil olah data di excel)

No Atribut	MIS	MSS	WF	WS
X1	4	4.62	0.04908	0.226748
X2	3.94	4.2	0.048344	0.203043
X3	4.48	4.58	0.054969	0.25176
X4	4.24	4.28	0.052025	0.222665
X5	4.36	4.34	0.053497	0.232177
X6	4.52	4.52	0.05546	0.25068
X7	3.98	4.58	0.048834	0.223661
X8	3.94	4.22	0.048344	0.20401
X9	4.1	4.22	0.050307	0.212294
X10	3.96	4.18	0.048589	0.203102
X11	4.04	4.42	0.049571	0.219102
X12	4.14	4.4	0.050798	0.223509
X13	4	4.3	0.04908	0.211043
X14	3.98	3.78	0.048834	0.184594
X15	3.96	4.1	0.048589	0.199215
X16	4.14	4.06	0.050798	0.206238
X17	4	4.04	0.04908	0.198282
X18	3.92	3.96	0.048098	0.190469
X19	3.8	3.8	0.046626	0.177178
X20	4	4.04	0.04908	0.198282
Jumlah	81.5			4.238052

$$Csi: \frac{\Sigma_{i=1}^{p} wsi}{HS} \text{ x } 100\%$$

$$(Csi: \frac{4{,}238}{5} \text{ x } 100\% = 84{,}76\%)$$

Berdasarkan perhitungan diatas nilai dari tingkat Customer Satifaction Index

(CSI) yang di dapatkan yaitu sebesar 84,76%. Nilai tersebut pada tabel Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI) berada pada rentang nilai 80-84% (Puas). Menurut oktiviani, (2006). Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada penjelasan dibawa ini.

a. X<64% Sangat buruk
b. 64%<X<71% Buruk
c. 71%<X<77% Perlu perhatian
d. 77<X<80% Kurang puas
e. 80%<X<84% Cukup puas
f. 84%<X<87% Puas
g. 87%<X Sempurna

d) Analisis kuadran

Pada letak tiap atribut dalam diagram kartesius untuk kempat kuadran tersebut di jadikan sebagai alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang selain itu juga menunjukkan apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk ploting data masing-masing atribut dilakukan dengan menentukan sumbuh $\bar{\bar{X}}$ dan sumbuh $\bar{\bar{Y}}$. Dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan atau kinerja, sedangkan sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan cara menghitungnya dengan menggunakan rumus sebagai betikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\Sigma^{X_i}}{k}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{84{,}64}{25}$$

$\bar{\bar{X}}$ = 3,38

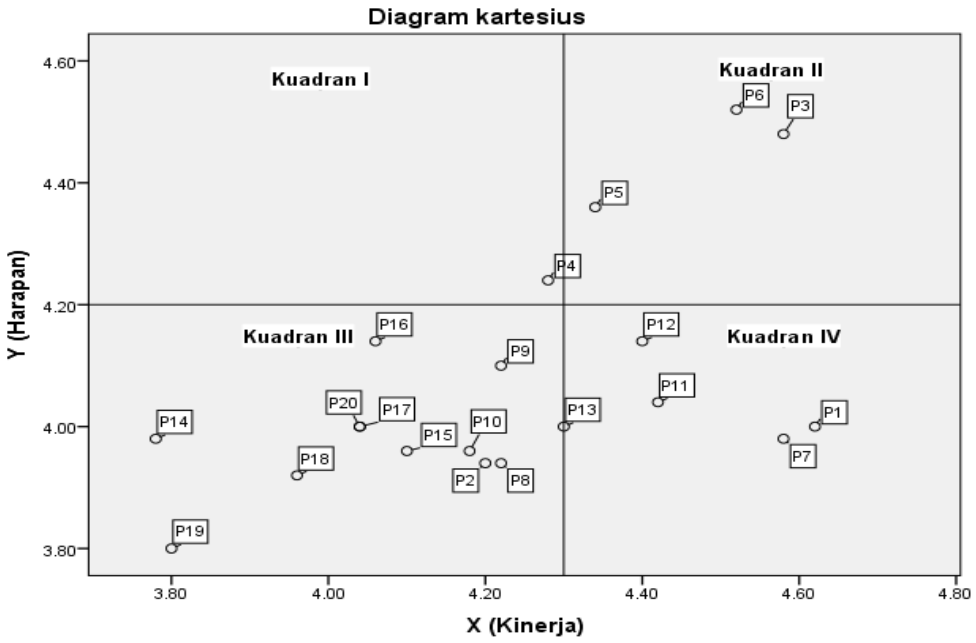
$\bar{\bar{Y}} = \frac{\Sigma^{Y}i}{k}$

$\bar{\bar{Y}} = \frac{81,5}{25}$

$\bar{\bar{Y}}$ = 3,26

Dari hasil perhitungan di atas telah diketahui bahawa titik potong sumbuh $\bar{\bar{X}}$ Performance atau tingkat kinerja berada di nilai 3,38 sedangka titik potong sumbuh $\bar{\bar{Y}}$ Importance atau tingkat harapan berada di nilai 3,26

Berikut adalah hasil olah data yang di konversi ke gambar diagram *Importance Performance Analysisi* (IPA) yang di olah menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS).



Gambar 4.8 Diagram kartesius importance performance analysis pelayana jasa bus di kelas VIP

Keterangan :

1. Kuadran I (Priorita Utama)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuasakan. Atribut-atribut prioritas utama ini untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

   Atribut P4: Apakah bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya juga memuaskan.

   Atribut P3: Apakah bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.

   Atribut P5: Apakah bagian dalam bus tidak bau

   Atribut P6: Apakah bus memiliki tempat kursi yang nyaman

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan.

   Atribut P2: Apakah di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.

   Atribut P8: Lama waktu perjalanan

   Atribut P9: Bagaimana Perilaku supir ketika mangemudi

   Atribut P10: Apakah Harga tiket bus terjangkau

   Atribut P14: Apakah Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan

Atribut P15: Apakah Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang

Atribut P16: Apakah Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU

Atribut P17: Apakah Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan

Atribut P18: Apakah Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik

Atribut P19: Apakah Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan

Atribut P20: Apakah Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, tetapi pelayanannya memuaskan.

Atribut P1: Apakah armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai

Atribut P7: Apakah ruang bagasi bus memadai

Atribut P11: Bagaimana Kenyamanan bus saat berkendara

Atribut P12: Apakah Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah

Atribut P13: Apakah Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan anlisis data yang telah di lakukan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan terhadap hasil kinerja pelayanan bus di Tanah toraja yaitu bawah responden yang paling dominan mekukan aktivitas perjalanan berdasarkan karakteristik jenis kelamin yaitu 120 responden laki-laki dan 80 responden perempuan, umur responden yang paling dominan yaitu berada pada umur 23-34 tahun dengan jumlah 121 orang, jenis pekerjaan responden yg paling dominan yaitu PNS dengan jumlah 50 orang, sedangkan tujuan perjalanan yang dominan di pilih yaitu bus dengan tujuan perjalanan ke Makassar dengan jumlah 75 orang, pemilihan kelas bus yang paling dominan di pilih yaitu bus kelas Ekonomi sebanyak 80 orang. Untuk kualitas pelayanan bus rute Tanah Toraja-Makassar berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Costumer Saticfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) maka telah didapatkan masing-masing kelas berada pada tingkat pelayanan seperti di kelas ekslusif berada pada nilai 83,74% atau di kategorikan Cukup Puas, kelas ekonomi berada pada nilai 80% atau di kategorikan Cukup puas dan kelas VIP berada pada nilai 84,76% atau di kategorikan Puas.

B. Saran

Adapun saran yang dapat di berikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat di jadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor atau indikator yang harus di lakukan perbaikan oleh pihak bus dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan bus.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya pihak bus memahami terlebih dahulu hal-hal apa saja yang akan di perbaiki dan mengetahui faktor atau indikator mana yang di rasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesalahan perbaikan yang mungkin dapat menimbulkan keluhan-keluhan baru.
3. Dalam upaya pemenuhan tingkat pelayanan, diperlukan adanya peningkatan pelayanan jasa pada fasilitas dan kenyamanan pada atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja terendah dan masuk dalam kategori prioritas yaitu masalah tempat kursi pada kelas Ekonomi untuk itu peneliti menyarankan agar kursi di dalam bus dibuat sebaik munngkin agar penumpang lebih nyaman lagi saat mgnggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

Alwi, M. A. A., Hakzah, & Didi, A. B. (2023). *Analisa Karakteristik Angkutan Penumpang (Studi Kasus: Bus Pariwisata di Kabupaten Tana Toraja)*. *xx*(xx), 1–13.

Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, *1*(2). https://doi.org/10.21009/jdmb.01.2.05

Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, *7*(3), 150–162. https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254

Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya. *Jurnal Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*, *9*(1), 47–56.

Hakzah, H., Ramli, M. I., & Pawelloi, A. I. (2020). the Characteristics Operational Cost of Freight Transport in South Sulawesi Province - Indonesia. *Sinergi*, *25*(1), 81. https://doi.org/10.22441/sinergi.2021.1.011

Hakzah, Samang, L., Ramli, M. I., & Djamaluddin, R. (2023). KARAKTERISTIK ANGKUTAN BARANG ANTAR KOTA Di Provinsi Sulawesi Selatan. *Seminar III Teknik Sipil*, *January*, 213–219.

Haryanto, D., & Sektiyaningsih, I. S. (2021). Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Carter Wisata Pt . Hiba Utama Jakarta Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction in Bus Carter Tourism Pt . Main Hiba Jakarta. *JMBA - JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS Vol.07/No.01/2021 E-ISSN:*, *07*(01).

Hidayat, D. W., Satwika Gayatri, N. K., Soimun, A., & Ahmad, R. (2022). Analisis Kinerja Pelayanan Bus Trans Metro Dewata Saat Pandemi Berdasarkan Pedoman Departemen Perhubungan. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, *9*(1), 52–59. https://doi.org/10.46447/ktj.v9i1.422

Hubalillah, H., Badaruddin, B., & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.*Perspektif*,*11*(1),372384.https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.562

Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan

Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, *1*(1), 22. https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29

Nst, R. M. H., Isya, M., & Saleh, S. M. (2022). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Bus Listrik Feeder Trans Koetaradja. *Journal of The Civil Engineering Student*, *4*(3), 302–308. https://doi.org/10.24815/journalces.v4i3.19213

Nursalim, & Sancono, A. W. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, *20*(1), 253–260. https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.679

Oktariansyaha, Reina Damayantib, Benny Usmanc, & Andri Eko Putra. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui KinerjaTerhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* , *15*(1), 49–61. http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs

Pasanga', A. D. A. (2019). Pengaruh World of Mouth, Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Kelas Ekslusif Pelayanan Bus Litha&Co antar Kota Toraja-Makassar. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(1), 1–14.

jar terhadap layanan bus trans banyumas dalam segi kualitas pelayanan fasilitas dan harga. *JENIUS : Jurnal Terapan Teknik Industri*, *4*(2), 201–211. https://doi.org/10.37373/jenius.v4i2.500

Sabir Gazali, Hakzah, & Imam Fadly. (2022). Perilaku Pengendara Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas Di Kabupaten Barru. *Jurnal Karajata Engineering*, *2*(1), 9–18. https://doi.org/10.31850/karajata.v2i1.1593

Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekuivalensi*, *7*(2), 250–264. https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v7i2.579

Universitas Muhammadiyah Parepare. (2021). *Panduan Penulisan Proposal Dan Skripsi 2021-2023*. Parepare: UMPAR Pres.

Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, *12*(1), 25–39.

Yulistyari, E. I., Umam, C., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, *11*(2), 144. https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024