



Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Rute Toraja-Manado

Ade Irma Yanti^{#a}, Rifana S.S.I Kawet^{#b}

[#]Pendidikan Teknik Bangunan/Teknik Sipil, Universitas Negeri Manado
^apasarriniirma@gmail.com, ^brifanaingkawet@gmail.com

Abstrak

Pelayanan bus yang menyebabkan penumpang kurang nyaman/bosan karena fasilitasnya yang kurang memuaskan. Seperti yang ditemui/alami penumpang atau pengguna jasa bus yang mengeluh terhadap pelayanan bus jasa transportasi rute Toraja-Manado. Hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pihak angkutan bus tersebut sebab pada saat beroperasi melebihi kapasitas muatan barang, fasilitas lainnya seperti (kursi, AC dan lainnya) kurang memadai dan respon yang diberikan sangat kurang. Jenis penelitian ini yaitu akan menggunakan Analisis kuantitatif dan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa transportasi serta sebagai presentase pelanggan dalam suatu survey kepuasan penumpang. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan melalui penyajian pertanyaan-pertanyaan SERVQUAL terhadap pelayanan Bus rute Toraja-Manado. Hasil akhir perhitungan tingkat kepuasan penumpang, diperoleh nilai indeks Customer Satisfaction Index (CSI), untuk seluruh kualitas kinerja pelayanan bus rute Toraja-Manado, yang sudah dilakukan Uji Validitas yang dinyatakan Valid serta Uji Reliabilitas yang dinyatakan reliable, terhadap setiap pernyataan di kuesioner. Dan disimpulkan berdasarkan Kriteria Costumer Satisfaction Index (CSI) yang berada pada rentang 66.00% - 80.99% yaitu 70.31%. yang berarti secara keseluruhan, tingkat kepuasan penumpang masih pada kriteria "puas" dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bus rute Toraja-Manado. Jadi dari penelitian ini masih diharapkan pihak perusahaan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan lagi kepuasan penumpang yang masih diharapkan.

Kata kunci: bus, CSI, pelayanan

1. Pendahuluan

Berdasarkan observasi yang dilakukan pengguna angkutan umum lebih sering tidur dan menikmati perjalanan mereka, dikarenakan ada fasilitasnya dan layanan yang membuat nyaman/memuaskan dari layanan penyedia jasa tersebut, dan ada juga pelayanan bus yang menyebabkan penumpang kurang nyaman/bosan karena fasilitasnya yang kurang memuaskan. Seperti yang ditemui/alami penumpang atau pengguna jasa bus yang mengeluh terhadap pelayanan bus jasa transportasi rute Toraja-Manado.

Hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pihak angkutan bus tersebut sebab pada saat beroperasi melebihi kapasitas muatan barang, fasilitas lainnya seperti (kursi, AC dan lainnya) kurang memadai dan respon yang diberikan sangat kurang.

Fokus penelitian ini adalah kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum. Tingkat kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan. Tingkat kepuasan ini merupakan hasil dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan yang sebenarnya. Pelanggan akan kecewa jika kinerja di bawah harapan; jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas; dan jika kinerja melebihi harapan, penumpang akan sangat puas. Pengalaman sebelumnya, komentar orang lain, janji, dan informasi pasar saat ini dapat membentuk harapan.

Untuk penyedia jasa, kualitas adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada seberapa unik dan berkualitas produk tersebut dan apakah sesuai dengan harapan dan keinginan penumpang. Penyedia angkutan umum harus terus meningkatkan pelayanan dan mempertahankannya agar penumpang tetap puas. Akibatnya, sebuah perusahaan harus mempunyai tujuan utama untuk membuat penumpang merasa puas.

Oleh sebab itu perlu adanya penelitian mengenai tingkat pelayanan transportasi angkutan umum yang melayani perjalanan Rute Toraja-Manado berdasarkan tingkat kepuasan dari penumpang menggunakan metode "Customer Satisfaction Index" (CSI) dengan menggunakan "Service quality" (SERVQUAL).

2. Metode

Jenis penelitian ini yaitu akan menggunakan Analisis kuantitatif dan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa transportasi serta sebagai presentase pelanggan dalam suatu survey kepuasan penumpang. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan melalui penyajian pertanyaan-pertanyaan SERVQUAL terhadap pelayanan Bus rute Toraja-Manado yang dimana ditemui/alami penumpang (termasuk sipenulis), bahwa adanya keluhan terhadap pelayanan dan kurangnya perhatian dari pihak jasa transportasi tersebut. Maka penulis akan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus rute Toraja-Manado, supaya adanya tindakan dari pihak jasa transportasi tersebut untuk meningkatkan pelayanan jika terdapat kurang memuaskan dari penumpang.

Adapun tahapan pada penelitian ini adalah: Rumusan Masalah, Pengumpulan Data Baik Primer Maupun Sekunder, Penentuan Sampel, Kuesioner, Melakukan Uji Validitas, Melakukan Uji Reliabilitas, Dan Melakukan Analisis Menggunakan Metode CSI.

Kuesioner berisi beberapa pertanyaan mengenai identitas responden yaitu Nama, jenis kelamin, umur dan pekerjaan serta pernyataan mengenai kualitas pelayanan bus rute Toraja-Manado berdasarkan lima dimensi servqual: Tangibles (*bukti fisik*), Empathy (*empati*), Reliability (*kenyakinan*), Responsiveness (*tanggapan*), Assurance (*jaminan*).

3. Hasil dan Pembahasan

1. Data Responden

KET:		Jumlah
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	45
	2. Perempuan	65
Usia	1. <20 thn	12
	2. 21-30 thn	72
	3. 31-40 thn	8
	4. 41-50 thn	7
	5. >51 thn	1
Pekerjaan	1. Mahasiswa/Pelajar	68
	2. PNS	10
	3. Wiraswasta	5
	4. Karyawan Swasta	9
	5. Lainnya	8

2. Uji Validitas

Uji Validitas (2-tailed) dengan $N = 100$ dilakukan, dan nilai R tabel untuk setiap atribut di tabel berikut adalah lebih dari 0.005, jadi semua atribut dianggap valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

3. Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan program SPSS, kami menemukan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk

setiap atribut jasa lebih dari 0.600, yaitu 0.913, sehingga semua atribut yang diuji dapat dianggap kredibel, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.913	30

4. Menentukan Mean Importance Score

Tabel 3. Hasil Mean Importance Score

NO	MIS
1	4.64
2	4.61
3	4.7
4	4.45
5	4.38
6	4.86
dst	dst
23	4.79
24	4.64
25	4.93
26	4.75
27	4.575758
28	4.72
29	4.34
30	4.33
	137.3258

Tabel 4. Hasil Mean Importance Score (MIS)

NO	MIS
1	4.64
2	4.61
3	4.7
4	4.45
5	4.38
6	4.86
dst	dst
23	4.79
24	4.64
25	4.93
26	4.75
27	4.575758
28	4.72

29	4.34
30	4.33
137.3258	

Tabel 5. Hasil Mean Satisfaction Score (MSS)

NO	MSS
1	3.48
2	3.49
3	3.72
4	3.15
5	3.17
6	4.37
Dst	dst
23	4.05
24	3.62
25	4.08
26	4
27	3.41
28	3.72
29	2.08
30	2.01
104.05	

5. Weight Factors (WF)

Weight Factors ditentukan dengan cara jawaban rata-rata tiap responden dibagi dengan total dari nilai keseluruhan hasil MIS lalu dikalikan dengan 100 untuk mendapat hasil dari WF. seperti yang terdapat dalam Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Weight Factors (WF)

WF
3.38
3.36
3.42
3.24
3.19
3.54
dst
3.17
3.49
3.53
3.33
3.30
3.35
3.22
3.15

6. Menentukan Nilai Weight Score (WS)

Weight Score diperoleh dari nilai WF dibagi dengan total keseluruhan pernyataan di MSS, kemudian dikalikan 100 dan mendapatkan hasil seperti yang terdapat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Weight Score (WS)

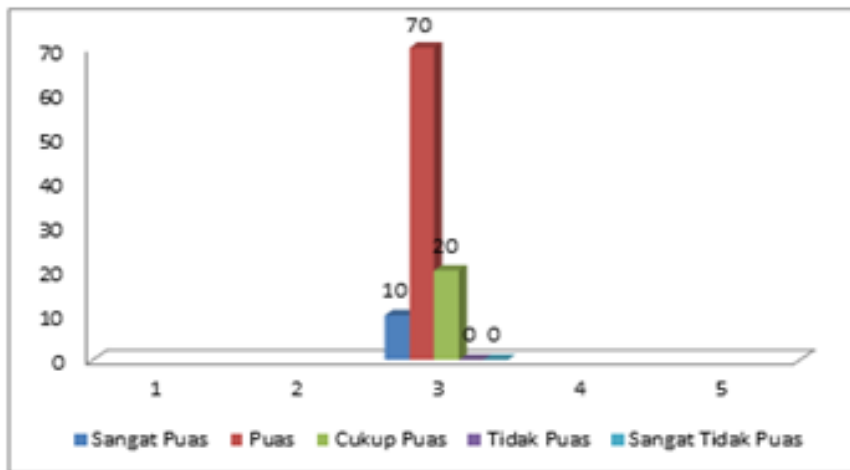
WS
11.76
11.72
12.73
10.21
10.11
15.47
7.12
9.76
11.36
12.79
6.57
6.34
351.54

7. Menentukan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai CSI diperoleh total WS dibagi dengan HS yaitu 5 score paling tinggi untuk mendapat hasil akhir dari CSI seperti berikut ini:

TOTAL WS	351.54
DIBAGI DENGAN HS YAITU 5 NILAI PALING TINGGINYA	
CSI	70.31 PUAS

8. Deskriptif Kuantitatif



Gambar 1. Diagram Batang CSI

Hasil akhir dari Customer Satisfaction Index (CSI) yang didapat berdasarkan *Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)*, berada pada rentang 66.00 %- 80.99% yaitu 70.31%. yang berarti secara keseluruhan kualitas kinerja masih pada kriteria “puas”.

4. Kesimpulan

Hasil akhir perhitungan tingkat kepuasan penumpang, diperoleh nilai indeks *Customer Satisfaction Index (CSI)*, untuk seluruh kualitas kinerja pelayanan bus rute Toraja-Manado, yang sudah dilakukan Uji Validitas yang dinyatakan *Valid* serta Uji Reliabilitas yang dinyatakan *reliable*, terhadap setiap pernyataan di kuesioner. Dan disimpulkan berdasarkan *Kriteria*

Customer Satisfaction Index (CSI) yang berada pada rentang 66.00% - 80.99% yaitu 70.31%. yang berarti secara keseluruhan, tingkat kepuasan penumpang masih pada kriteria “puas” dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bus rute Toraja-Manado. Jadi dari penelitian ini masih diharapkan pihak perusahaan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan lagi kepuasan penumpang yang masih diharapkan.

Adapun saran yang dikemukakan berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan bus rute Toraja-Manado, penulis ingin menyampaikan beberapa saran, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang bus rute toraja-manado sebaiknya meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang sudah ada menjadi lebih baik lagi.
2. Untuk memastikan bahwa kepuasan penumpang benar-benar terpenuhi, upaya peningkatan pelayanan harus dipantau dan dinilai.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk pengembangan penelitian sebelumnya.

Referensi

- Adriani, Setyanto, dan Kusuma (2017), *Desain dan Analisis Eksperimen Untuk Rekayasa Kualitas*. Malang: UB Press.
- Azwar, 1986. *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, (1997), *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Sigma Alpha
- Customer Satisfaction Measurement (www.leadershipfactor.com)
- Cooper dan Schindler, dalam Zulgane, 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi.
- Cristian Gronroos (1984), “*Service management and marketing : customer management in service competition*”. diterbitkan di England : John Wiley & Sons.
- Eka Zenrita Kurniati, 2020, “*Tingkat kepuasan mitra Madrasah/Sekolah terhadap Kompetensi Mahasiswa Praktikan Prodi Pai Universitas Wahid Hasyim Semarang di Kota Semarang Tahun 2019*”. Semarang: Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Ghozali, (2002), “*Statistik Non-Parametrik Teori dan Aplikasi*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Penerbit: Universitas Diponegoro. Semarang.
- H Nukman, 2002. “*Tentang Angkutan Umum*” Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.
- Irawan (2002), “*10 Prinsip kepuasan pelanggan*”. Penerbit PT Elex Media Komputindo: Indonesia.
- Indrasari (2019:92) “*pemasaran dan kepuasan pelanggan*” Buku cetakan pertama, diterbitkan Unitomo press di Jl. Semolowaru No 84, Surabaya, Jawa timur.
- Irawan, (2004). *Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan merek pemenang ICASA*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Kamilia Azhaari Ginting (2022), “*Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tutungan – Lapangan Merdeka*”. Universitas Medan Area.
- Kenis D.M Aziz, Fakultas ekonomi dan bisnis ump, 2018, “*Indikator Kepuasan*”.
- Kotler dan Keller, (2009), *Manajemen Pemasaran*, ke 13 Jilid Pertama, Erlangga Jakarta, hlm.
- Kotler (2016), “*Manajemen Pemasaran*” : edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Index.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Salemba empat.
- Masri Singarimbun, 2008, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Muhammad Dhio Darus (2015), “*Analisis Tingkat Kepuasan penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu*”. Sumatra Utara.
- Majid, 2009. “*Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.