



## **Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka**

### ***Analysis Of The Level Of Passenger Satisfaction With Trans Metro Deli Bus Service Route Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka***

**Kamilia Azhaari Ginting, Hermansyah, & Suranto**

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area, Indonesia

#### **Abstrak**

Perkembangan teknologi menuntut manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari supaya semakin kompleks. Oleh karena itu Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyediakan pelayanan jasa transportasi Trans Metro Deli dengan program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang mempunyai misi memberikan pelayanan terbaik yang meliputi aspek keamanan, ketepatan, keteraturan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan kepuasan bagi penggunaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan berdasarkan penilaian penumpang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Kuesioner berisi mengenai lima dimensi *Service Quality* (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) dengan menggunakan teknik Skala Likert. Metode yang dipakai untuk mendapatkan nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan adalah analisis gap dan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang adalah analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil perhitungan analisis gap menunjukkan kualitas pelayanan Bus Trans Metro Deli semua variabel bernilai negatif dimulai dari -0,10 pada atribut B1 hingga -0,77 pada atribut A5 yang artinya bahwa semua pelayanan yang diberikan kepada penumpang masih berada dibawah harapan penumpang. Namun, berdasarkan indeks kepuasan nilai CSI berada pada rentang 80% - 84% yaitu 82,61% yang berarti secara keseluruhan kualitas kinerja masih pada kriteria puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pihak perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan tingkat kepuasan penumpang.

**Kata Kunci:** *Servqual, Gap* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

#### **Abstract**

*The development of technology requires humans to fulfill their daily needs to be more complex. Therefore, Kementerian Republik Indonesia provides Trans Metro Deli Transportation services with the Bus Rapid Transit (BRT) implementation program which has a mission to provide the best service which includes aspects of security, accuracy, regularity, convenience, speed, comfort and satisfaction for its users. The purpose of this study was to find out how the services provided were based on passenger ratings. This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents. The questionnaire contains the five dimensions of Service Quality (tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance) using a Likert Scale technique. The method used to get the value of the gap between performance and expectations is gap analysis and to measure the level of passenger satisfaction is the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI). From the calculation results of the gap analysis, it shows that the service quality of the Trans Metro Deli Bus is all negative indicator variables starting from -0.10 on the B1 attribute to -0.77 on the A5 attribute, which means that all services provided to passengers are still below passenger expectations. However, based on the satisfaction index, the CSI value is in the range of 80% - 84%, namely 82.61%, which means that the overall quality of performance is still in the satisfied criteria. The conclusion of this study is that the company must continue to improve the quality of service in order to increase the level of passenger satisfaction.*

**Keywords:** *Servqual, Gap* and *Customer Satisfaction Index* (CSI).

**How to Cite:** Kamilia Azhaari Ginting, Hermansyah, & Suranto. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil dan Arsitektur*, 1(2) 2022: 90-96,

## **PENDAHULUAN**

Perubahan pesat pada perkembangan teknologi menuntut masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan cara yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tak hanya pada kebutuhan produk, namun juga pada kebutuhan jasa. Kebutuhan akan jasa khususnya jasa transportasi merupakan kebutuhan yang penting bagi setiap orang dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

Guna memenuhi kebutuhan tersebut, harus disediakan layanan jasa transportasi agar meningkatkan kuantitas dan kualitas yang meliputi keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan efisiensi. Karena alasan tersebut, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyediakan pelayanan jasa transportasi di Kota Medan dan operator yang menjalankan operasional layanan tersebut ialah PT. Medan Bus Transport (Trans Metro Deli).

Bus Trans Metro Deli ini adalah salah satu bagian dari Bus Rapid Transit (BRT). Bus Trans Metro Deli ini merupakan program Buy the Service dari Dinas Perhubungan guna mengembangkan angkutan jalan umum di perkotaan, menggunakan teknologi telekomunikasi non tunai yang handal untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam berpergian. Tujuan utamanya ialah menyediakan transportasi yang hemat, praktis, andal, dan nyaman bagi masyarakat.

Lovelock dan Wirtz (2011) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai suatu sikap ditaentukan dari pengalaman. Kepuasan adalah sebuah evaluasi karakteristik barang atau layanan. Untuk tercapainya kepuasan konsumen maka salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam penentuan kualitas pelayanan jasa yang baik tentunya pihak penyedia jasa harus memperhatikan persepsi dan harapan dari konsumen.

Parasuraman et al (2011) mengemukakan 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati, disempurnakan menjadi alat untuk mengukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (Service Quality).

Masalah utama sebagai salah satu pelayanan jasa transportasi apakah pelayanan yang diberikan memuaskan para pengguna. Oleh karena itu Trans Metro Deli diharuskan untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk menganalisa kepuasan penumpang melalui dimensi servqual secara spesifik dilihat dari atribut-atribut yang sudah maupun belum terpenuhi harapan para penumpang. Kemudian menggunakan metode CSI untuk mengetahui berapa persen tingkat kepuasan penumpang yang sudah terpenuhi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti hasil kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi Trans Metro Deli. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan menurut Frankel dan Wallen dalam Amiyani (2016) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100. Maka berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 100 responden. Pilihan jawaban yang digunakan pada kuesioner telah ditentukan terlebih dahulu (kuesioner tertutup), sehingga tidak memungkinkan diperoleh jawaban lain dan skala yang digunakan adalah skala likert sebagai pengukur data. Kategori penelitian data skala likert adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Tipe	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Sugiyono, 2018)

Kuesioner berisi pertanyaan mengenai identitas responden (jenis kelamin, umur dan pekerjaan) dan pernyataan mengenai kualitas pelayanan bus Trans Metro Deli berdasarkan lima dimensi servqual (tangibles, responsiveness, realibility, assurance, dan empathy). Sebelum dilakukan pengolahan data, terlebih dahulu dilakukan uji instrumen data untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan pada penelitian ini valid dan reliabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana valid atau tidaknya butir butir pertanyaan/pernyataan dari suatu kuesioner. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator konsistensi atau mengukur kepercayaan suatu kuesioner. Setelah dilakukan uji instrumen data, kemudian dilakukan analisis deskriptif, analisis kesenjangan (gap) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis gap digunakan untuk melihat atribut mana yang tidak sesuai dengan harapan penumpang bus Trans Metro Deli. Analisis model servqual memperlihatkan analisis perdimensi untuk setiap atribut pelayanan. Berdasarkan Tjiptono & Chandra (2016) berikut ini adalah rumus untuk mencari skor servqual gap:

$$\text{Skor Servqual Gap 5} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan analisis gap dengan model servqual berdasarkan kinerja dan harapan pelayanan dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Perhitungan Gap Pelayanan Servqual Bus Trans Metro Deli

Dimensi	Indikator	P	E	Gap
<i>Tangible</i>	A1	4,60	4,78	-0,18
	A2	4,41	4,56	-0,14
	A3	4,46	4,73	-0,27
	A4	3,98	4,58	-0,6
	A5	3,84	4,61	-0,77
	A6	4,34	4,65	-0,31
	A7	4,22	4,57	-0,35
	A8	3,92	4,66	-0,74
<i>Reliability</i>	B1	4,61	4,71	-0,10
	B2	3,95	4,61	-0,66
	B3	4,15	4,54	-0,39
	B4	3,85	4,55	-0,7
	B5	3,90	4,56	-0,66
	B6	4,07	4,57	-0,5
	B7	3,98	4,51	-0,53
	C1	4,20	4,58	-0,38

<i>Responsiveness</i>	C2	3,97	4,53	-0,56
	C3	3,89	4,52	-0,63
	C4	3,97	4,58	-0,61
	C5	4,09	4,63	-0,54
<i>Emphaty</i>	D1	4,17	4,66	-0,4
	D2	4,13	4,55	-0,42
	D3	4,25	4,59	-0,34
	D4	4,18	4,55	-0,36
<i>Assurance</i>	E1	4,22	4,63	-0,4
	E2	4,16	4,58	-0,42
	E3	4,12	4,51	-0,39
	E4	4,27	4,69	-0,43
	E5	3,83	4,49	-0,66
	E6	4,11	4,64	-0,53

Sumber: Pengolahan data, 2022

Hasil perhitungan berdasarkan kesenjangan antara kinerja dan harapan menggunakan analisis gap diketahui seluruh atribut bernilai negatif memberikan kesimpulan bahwa semua pelayanan yang diberikan bus Trans Metro Deli masih berada dibawah harapan penumpang. Nilai kesenjangan yang didapat dari penelitian ini dari nilai terendah yaitu -0,10 pada atribut harga tiket bus yang relatif murah (B1) hingga nilai kesenjangan terbesar yaitu -0,77 pada atribut kenyamanan halte bus (A5).

Pengukuran tingkat kepuasan penumpang sangat diperlukan untuk menentukan tujuan di masa yang akan datang dan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh variabel tersebut. Analisis kepuasan penumpang secara keseluruhan yang ditentukan oleh indeks nilai CSI dapat menghasilkan pertimbangan tingkat harapan penumpang terhadap faktor-faktor yang akan diperbaiki. Nilai CSI diperoleh dari nilai rata-rata tingkat harapan dan nilai rata-rata tingkat kinerja dari masing-masing indikator. Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

Menentukan Mode Importance Score (MIS) tiap atribut atau disebut rata-rata kepentingan.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n}$$

1. Menghitung *Weight Falctor* (WF). Weight factor merupakan persentase nilai MIS tiap atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF\% = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

2. Menentukan *Mode Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut atau disebut nilai rata-rata kinerja.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS). Nilai ini merupakan hasil perkalian antara WF dengan MSS.

$$WS = WFixM PS$$

4. Hitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu jumlah WS dibagi skala maksimal yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat di tabel 2.

Tabel 2. Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	Very poor
$64\% < X \leq 71\%$	Poor
$71\% < X \leq 77\%$	Cause of concern
$77\% < X \leq 80\%$	Borderline
$80\% < X \leq 84\%$	Good
$84\% < X \leq 87\%$	Very good
$87\% < X$	Excellent

Sumber: Customer Satisfaction Measurement ([www.leadershipfactor.com](http://www.leadershipfactor.com))

Berikut hasil perhitungan menggunakan metode CSI pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

	Indikator	MIS	WF (%)	MSS	WS
<i>Tangible</i>	A1	4,78	3,46	4,60	15,93
	A2	4,56	3,30	4,41	14,58
	A3	4,73	3,43	4,46	15,31
	A4	4,58	3,32	3,98	13,21
	A5	4,61	3,34	3,84	12,82
	A6	4,65	3,37	4,34	14,65
	A7	4,57	3,32	4,22	13,99
	A8	4,66	3,38	3,92	13,23
<i>Reliability</i>	B1	4,71	3,42	4,61	15,76
	B2	4,61	3,34	3,95	13,20
	B3	4,54	3,29	4,15	13,67
	B4	4,55	3,30	3,85	12,70
	B5	4,56	3,30	3,90	12,89
	B6	4,57	3,32	4,07	13,50
	B7	4,51	3,27	4,98	13,00
<i>Responsiveness</i>	C1	4,58	3,32	4,20	13,95
	C2	4,53	3,28	3,97	13,03
	C3	4,52	3,28	3,89	12,74
	C4	4,58	3,32	3,97	13,18
	C5	4,63	3,36	4,09	13,74
<i>Emphaty</i>	D1	4,66	3,38	4,17	14,10
	D2	4,55	3,30	4,13	13,62
	D3	4,59	3,33	4,25	14,15
	D4	4,55	3,30	4,18	13,80
<i>Assurance</i>	E1	4,63	3,35	4,22	14,17
	E2	4,58	3,32	4,16	13,84
	E3	4,51	3,27	4,12	13,49
	E4	4,69	3,40	4,27	14,53
	E5	4,49	3,26	3,83	12,46
	E6	4,64	3,36	4,11	13,83
Total		138			413,07
		<i>Customer Satisfatction Index (CSI)</i>			82,61%

Sumber: Pengolahan data, 2022

Hasil perhitungan nilai CSI pelayanan bus Trans Metro Deli yang didapatkan dari penelitian ini adalah 82,61%. Jika dilihat dari tabel 2 Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan yang menunjukkan <84% atau berada pada interpretasi *Good*.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil perhitungan analisis gap diketahui seluruh indikator bernilai negatif yang artinya pelayanan bus yang diberikan belum memuaskan penumpang. Nilai kesenjangan yang didapat dari penelitian ini dari nilai terendah yaitu -0,10 pada atribut harga tiket bus yang relatif murah (B1) hingga nilai kesenjangan terbesar yaitu -0,77 pada atribut kenyamanan halte bus (A5). Tetapi berdasarkan perhitungan CSI kualitas kinerja pelayanan bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka berada pada rentang 80% - 84% yaitu 82,61% yang menunjukkan secara keseluruhan penumpang masih merasa 'cukup puas' dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Metro Deli.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A Parasuraman, v. A. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press.
- A. Parasuraman, V. A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.
- Abbas, S. (2000). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- AM Arifin, D. G. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)*.
- Amir. (2012). *Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Memperhatikan Volume Penjualan Sepeda Motor Yamaha Pada Dealer Lautan Teduh Cabang BandarsSribhawono*. Retrieved from <http://digilib.unila.ac.id/31614/12/skripsi%20tanpa%20bab%20pembahasan.PDF>
- Amstrong, T. (2001). *Setiap Anak Cerdas*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- Andriani, D. P. (2017). *Desain dan Analisis Eksperimen untuk Rekayasa Kualitas*. Malang: UB. Press.
- Anonim. (2003). *Keputusan Menteri Perhubungan No. km. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan dengan Kendaraan Umum*. Dirjend Perhubungan Darat.
- Anonim. (n.d.). *Undang Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Berry, L. L. (1991). *A Marketing Service*. New York: The Free Press.
- Darus, M. D. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu*.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2002). *Statistik Non-Parametrik Teori dan Aplikasi dengan .* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (1984). *Service Management and Marketing: A Moment of*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Harries, S. (1976). *State-of-the-art Review of Urban Transportation Concepts and Public Attitudes*. Washington DC: US Department of Transportation.
- Idris, Z. (2009). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di DIY*.
- Kotler, d. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. d. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock C, J. W. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif (7 ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Morlok, E. (1998). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Oglesby, C. H. (1990). *Teknik Jalan Raya, Edisi 4 terjemahan*. Jakarta: Erlangga.
- Pasuraman, T. W. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rini, I. N. (2007). *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Busway: Studi Kasus Bus Way TransJakarta*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Steenbrik. (1974). *Optimization of Transport Networks*. Tugas Akhir.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutojo, S. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Damar Mulia Pustaka.

- Tamin, O. Z. (2000). Perencanaan dan Permodelan Transportasi. Bandung: Penerbit ITB.
- Tjiptono. (2016). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Transportation, R. B. (2003). Bus Rapid Transit. Washington DC: Transit Cooperative Research Program.
- Warpani, P. S. (2002). Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,. Bandung: Penerbit ITB.