

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SUROBOYO BUS DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

**Ninda Dwi Septiyani**  
Program Studi D4 Transportasi  
Universitas Negeri Surabaya  
Jl. Ketintang, Ketintang, Kec.  
Gayungan, Kota Surabaya, Jawa  
Timur 60231  
ninda.19036@mhs.unesa.ac.id

**Anita Susanti**  
Program Studi D4 Transportasi  
Universitas Negeri Surabaya  
Jl. Ketintang, Ketintang, Kec.  
Gayungan, Kota Surabaya, Jawa  
Timur 60231  
anitasusanti@unesa.ac.id

**Fitri Rohmah Widayanti<sup>1</sup>**  
Program Studi Transportasi  
Universitas Negeri Surabaya  
Jl. Ketintang, Ketintang, Kec.  
Gayungan, Kota Surabaya, Jawa  
Timur 60231  
fitriwidayanti@unesa.ac.id

### Abstract

Congestion is a condition of stopped traffic due to the dense number of motorists on the highway and is often found in the city of Surabaya. Based on these problems, Suroboyo Bus is an alternative to overcome the congestion that occurs. Suroboyo Bus is expected to provide maximum service to realize the satisfaction of its users. This study aims to determine the characteristics and level of satisfaction of Suroboyo Bus users using the Importance Performance Analysis (IPA) method. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires to 60 respondents of Suroboyo Bus users at random and it can be concluded that the characteristics of Suroboyo Bus users came from students (61,7%) and private employees (25%) who were dominated by women with the intention of dominant travel being used as tourism (60%). Based on the level of user satisfaction, there are 6 attributes in quadrant A that need to be improved, such as the suitability of the departure schedule with the GOBIS application, the availability of K3 tools on the bus, travel time, the condition of the bus stop, the waiting time at the nearest stop, and special disability facilities at the Suroboyo Bus stop.

**Keywords:** congestion, satisfaction level, user characteristics, Importance Performance Analysis, Suroboyo Bus

### Abstrak

Kemacetan merupakan kondisi berhentinya lalu lintas akibat padatnya jumlah pengendara di jalan raya dan sering dijumpai di Kota Surabaya. Berpijak pada permasalahan tersebut, Suroboyo Bus menjadi alternatif untuk mengatasi kemacetan yang terjadi. Suroboyo Bus diharapkan dapat memberikan pelayanan maksimal untuk mewujudkan kepuasan penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan pengguna Suroboyo Bus menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden pengguna Suroboyo Bus secara acak dan dapat disimpulkan bahwa karakteristik pengguna Suroboyo Bus berasal dari kalangan mahasiswa (61,7%) dan karyawan swasta (25%) yang didominasi oleh perempuan dengan maksud perjalanan dominan digunakan sebagai wisata sebesar (60%). Berdasarkan tingkat kepuasan pengguna terdapat 6 atribut pada kuadran A yang perlu diperbaiki, seperti kesesuaian jadwal keberangkatan dengan aplikasi GOBIS, ketersediaan alat-alat K3 di dalam bus, waktu tempuh, kondisi halte, waktu tunggu di halte terdekat, dan fasilitas khusus disabilitas pada halte Suroboyo Bus.

**Kata Kunci:** kemacetan, tingkat kepuasan, karakteristik pengguna, *Importance Performance Analysis*, Suroboyo Bus

---

<sup>1</sup> Corresponding Author: [fitriwidayanti@unesa.ac.id](mailto:fitriwidayanti@unesa.ac.id)

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu usaha memindahkan, mengangkut, ataupun mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain untuk membuat objek tersebut menjadi lebih bermanfaat (Miro, 2005). Transportasi mempunyai peran penting yaitu memudahkan mobilitas yang dilakukan masyarakat dan meningkatkan kondisi ekonomi kota tersebut (Prayudha, 2013).

Angkutan umum adalah sarana angkutan bagi masyarakat kecil dan menengah untuk mempermudah dalam melaksanakan kegiatannya sesuai dengan fungsi dan tugasnya (Andriansyah, 2015). Angkutan umum terdiri dari berbagai jenis moda, salah satunya Bus Rapid Transit (BRT). Keberadaan BRT diharapkan mampu mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Surabaya, menekan penggunaan kendaraan pribadi, dan beralih pada kendaraan umum.

Upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu disediakan sarana angkutan umum berupa Suroboyo Bus. Suroboyo Bus diluncurkan oleh Pemkot pada tanggal 7 April 2018 dengan koridor awal yakni Koridor R1-R2 Rute Terminal Purabaya – Rajawali (pulang-pergi). Pembayaran Suroboyo Bus dapat dilakukan dengan 4 cara, antara lain poin *member* GOBIS, *voucher* botol, QRIS, dan Kartu Uang Elektronik (KUE). Pelaksanaan Suroboyo Bus yang telah berjalan sering timbul berbagai macam kontroversi dan kekecewaan atas pelayanan Suroboyo Bus yang dirasa masih kurang puas. Hasil analisa yang dilakukan dapat diketahui bahwa tanggapan masyarakat mengenai pelayanan Suroboyo Bus dirasa kurang. Hal tersebut dibuktikan dari adanya waktu menunggu datangnya Suroboyo Bus yang lama, fasilitas halte yang kurang memadai, fasilitas K3 yang masih kurang, dan lain-lain.

Berpijak pada permasalahan diatas, penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Suroboyo Bus dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)” yang menggunakan metode kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna Suroboyo Bus secara acak melalui *online*. Penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengukur tingkat kepuasan pengguna Suroboyo Bus terhadap pelayanan yang disediakan dan menjadi bahan evaluasi agar kualitas pelayanannya lebih baik lagi sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna dalam menggunakan jasa transportasi Suroboyo Bus.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Metode Penelitian

Prosedur pelaksanaan dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna Suroboyo Bus dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan empat tahapan. Tahapan pertama yaitu pengambilan sampel dan data responden. Pengambilan sampel pada tahap ini menggunakan teknik *probability sampling*, yakni berupa *simple random sampling* atau secara acak.

Banyaknya sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$Jumlah\ Sampel\ (n) = \frac{N}{1+N \times e^2} \tag{1}$$

dimana,  
 N = populasi  
 e = nilai margin

$$Jumlah\ Sampel\ (n) = \frac{66}{1 + 66 \times (0,04)^2} = \frac{66}{1,1056}$$

$$Jumlah\ Sampel\ (n) = 59,6\ \text{dibulatkan menjadi } 60$$

Tahapan terakhir, tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan diolah ke dalam disajikan ke dalam diagram kartesius menggunakan *excel*. Kriteria pemilihan responden yang memenuhi penelitian ini yakni masyarakat yang pernah menggunakan Suroboyo Bus.

**Hasil Kuesioner**

Hasil analisis tersebut dapat ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Total (Orang)	Persentase
17-20	7	11,67%
21-24	42	70%
25-28	6	10%
29-32	-	-
33-36	1	1,66%
>37	4	6,67%
Total	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner, 2022

Karakteristik selanjutnya yaitu berdasarkan jenis kelamin. Pada Tabel 2 disampaikan hasil analisa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh perempuan (66,7%). Hal di atas disebabkan perempuan lebih mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan kemampuan dalam mengendarai kendaraan lebih rendah dibandingkan laki-laki. Hasil analisis tersebut dapat ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total (Orang)	Persentase
Laki-laki	20	33,3%
Perempuan	40	66,7%
Total	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner, 2022

Pada Tabel 3 disampaikan hasil analisis karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan didominasi sebagai Mahasiswa (61,7%) dan Karyawan Swasta (25%). Hal di atas

terjadi karena biaya perjalanan bagi pelajar sangat murah dan mudah dijangkau. Hasil analisis tersebut ditunjukkan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	Total (Orang)	Persentase
Siswa	5	8,3%
Mahasiswa	37	61,7%
Karyawan Swasta	15	25%
Pengajar	2	3,3%
Perawat	1	1,7%
Total	60	100%

*Sumber: Hasil Kuesioner, 2022*

Pada Tabel 4 disampaikan hasil analisis karakteristik responden berdasarkan rute yang sering ditempuh oleh pengguna yakni Rute Purabaya-Rajawali (53,3%). Hal diatas disebabkan Rute Purabaya-Rajawali merupakan rute terpanjang yakni 175 km dengan halte sebanyak 24 halte. Hasil analisis tersebut ditunjukkan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Rute**

Rute	Total (Orang)	Persentase
Purabaya - Rajawali	32	53,3%
TIJ - Yonoswoyo	17	28,3%
Merr	14	23,3%
Total	60	100%

*Sumber: Hasil Kuesioner, 2022*

Pada Tabel 5 disampaikan, hal di atas disebabkan Suroboyo Bus menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat sebagai transportasi wisata di akhir pekan. Hasil analisis tersebut ditunjukkan pada Tabel 6.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud dan Tujuan Perjalanan**

Maksud dan Tujuan	Total (Orang)	Persentase
Rumah	7	11,7%
Kantor	10	16,7%
Kampus	14	23,3%
Sekolah	1	1,7%
Wisata	36	60%
Lainnya	2	3,4%
Total	60	100%

*Sumber: Hasil Kuesioner, 2022*

### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

Pada tahun 1977 John A. Martilla dan John C. James memperkenalkan sebuah teknik analisis deskriptif yakni metode IPA untuk mengamati bagaimana kinerja pelayanan jasa sebagai penyedia layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa demi kepuasan pengguna jasa (Safiera dan Setyawan, 2017). Pengolahan data pada metode ini terdapat dua tahapan, yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran (Supranto, 2001).

**Penilaian Tingkat Kepuasan**

Penilaian tingkat kepuasan pengguna Suroboyo Bus dapat ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Suroboyo Bus

No	Bagian yang Diamati	Kode	Skala Likert					Bobot
			1	2	3	4	5	
1	Kondisi Suroboyo Bus secara keseluruhan	P-1				42	15	243
2	Tingkat kebersihan di dalam bus	P-2			3	20	37	274
3	Tingkat keamanan di dalam bus	P-3				18	42	282
4	Fasilitas Suroboyo Bus	P-4			1	25	34	273
5	Pelayanan <i>helper</i> kepada penumpang	P-5			3	20	37	274
6	Sopir saat mengendarai Suroboyo Bus	P-6			13	24	23	250
7	Penerapan protokol kesehatan di dalam bus	P-7				7	53	293
8	Ketersediaan jumlah tempat duduk di bus	P-8			4	16	40	276
9	Kemudahan dalam mengakses aplikasi GOBIS	P-9			2	18	40	278
10	Kesesuaian jadwal keberangkatan Suroboyo Bus dengan aplikasi	P-10		6	27	23	4	205
11	Ketersediaan informasi terkait halte yang tertera pada GOBIS	P-11		1	4	30	25	259
12	Ketersediaan fasilitas Suroboyo Bus bagi disabilitas	P-12		1	3	32	24	259
13	Ketersediaan kotak P3K di dalam bus	P-13	7	1	24	9	3	164
14	Ketersediaan alat-alat K3 di dalam bus	P-14		7	19	24	12	223
15	Sistem pembayaran Suroboyo Bus	P-15			7	25	28	261
16	Biaya yang dikeluarkan untuk menaiki Suroboyo Bus	P-16				4	56	299
17	Waktu tempuh Suroboyo Bus	P-17			5	40	15	250
18	Kondisi halte Suroboyo Bus yang pernah digunakan	P-18		1	23	22	3	196
19	Kemudahan akses untuk menuju halte Suroboyo Bus terdekat	P-19		2	14	14	32	258
20	Waktu tunggu di halte terdekat	P-20		1	27	24	8	219
21	Ketersediaan transportasi umum untuk menuju halte terdekat	P-21		2	8	18	32	260
22	Ketersediaan transportasi umum setelah menaiki Suroboyo Bus untuk menuju tujuan	P-22		2	7	18	33	262
23	Fasilitas khusus disabilitas pada halte Suroboyo Bus	P-23	6	30	17	5	2	147
24	Peran Suroboyo Bus guna mengurangi kemacetan di Kota Surabaya	P-24			1	11	48	287

Sumber: Hasil Analisis, 2022

**Penilaian Tingkat Kepentingan**

Penilaian tingkat kepentingan pengguna Suroboyo Bus ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Penilaian Tingkat Kepentingan

No	Bagian yang Diamati (Kode)	Skala <i>Likert</i>					Bobot
		1	2	3	4	5	
1	P-1			1	1	58	297
2	P-2				1	59	299
3	P-3			1		59	298
4	P-4			1		59	298
5	P-5			1	5	54	293
6	P-6			1		59	298
7	P-7				3	57	297
8	P-8				14	46	286
9	P-9			1	7	52	291
10	P-10			1	2	57	296
11	P-11			1	12	47	286
12	P-12				6	54	294
13	P-13				19	41	281
14	P-14				5	55	295
15	P-15			1	2	57	296
16	P-16			1	3	56	295
17	P-17			1		59	298
18	P-18				5	55	295
19	P-19				3	57	297
20	P-20				3	57	297
21	P-21			1	4	55	294
22	P-22				6	54	294
23	P-23				5	55	295
24	P-24				1	59	299

Sumber: Hasil Analisis, 2022

### Penilaian Tingkat Kesesuaian

Penilaian tingkat kesesuaian didapatkan dari hasil perbandingan skor pelaksanaan dengan skor kepentingan. Perhitungan tingkat kesesuaian dapat dihitung menggunakan Persamaan 2.

$$Tk = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2)$$

dimana,

Tk = tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = skor penilaian kepuasan pengguna Suroboyo Bus

Y<sub>i</sub> = skor penilaian kepentingan pengguna Suroboyo Bus

Tabel 8. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No.	Bagian yang Diamati (Kode)	Penilaian Kepuasan (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Bobot
1.	P-1	243	297	82%
2.	P-2	274	299	92%
3.	P-3	282	298	95%
4.	P-4	273	298	92%
5.	P-5	274	293	94%
6.	P-6	250	298	84%

No.	Bagian yang Diamati (Kode)	Penilaian Kepuasan (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Bobot
7.	P-7	293	297	99%
8.	P-8	276	286	97%
9.	P-9	278	291	96%
10.	P-10	205	296	69%
11.	P-11	259	286	91%
12.	P-12	259	294	88%
13.	P-13	164	281	58%
14.	P-14	223	295	76%
15.	P-15	261	296	88%
16.	P-16	296	295	100%
17.	P-17	250	298	84%
18.	P-18	196	295	66%
19.	P-19	258	297	87%
20.	P-20	219	297	74%
21.	P-21	260	294	88%
22.	P-22	262	294	89%
23.	P-23	147	295	50%
24.	P-24	287	299	96%

Sumber: Hasil Analisis, 2022

**Analisis Importance Performance Analysis (IPA)**

Diagram kartesius didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan metode IPA:

$$\underline{X} = \frac{\sum X}{n} \tag{3}$$

$$\underline{Y} = \frac{\sum Y}{n} \tag{4}$$

dimana,

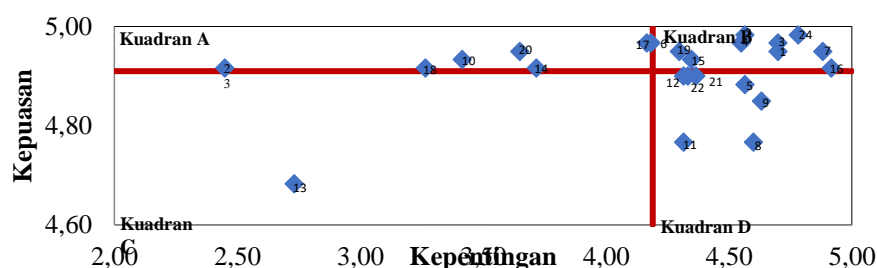
- $\underline{X}$  = skor rata-rata dari total skor rata-rata tingkat kepuasan
- $\underline{Y}$  = skor rata-rata dari total skor rata-rata tingkat kepentingan
- $\sum X$  = jumlah skor keseluruhan tingkat kepuasan
- $\sum Y$  = jumlah skor keseluruhan tingkat kepentingan
- n = jumlah responden

$$\underline{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \tag{5}$$

$$\underline{X} = \frac{100,47}{24} = 4,19$$

$$\underline{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k} \tag{6}$$

$$\underline{Y} = \frac{117,82}{24} = 4,91$$



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar 1. Diagram Kartesius

Tabel 9 menunjukkan hasil analisis pada tiap-tiap kuadran di atas:

Tabel 9. Analisa Hasil Diagram Kartesius

No.	Kuadran	Faktor (Atribut)	Nilai	Keterangan	Rekomendasi
1.	Kuadran A “Concrete here”	Kesesuaian jadwal keberangkatan Suroboyo Bus dengan aplikasi GOBIS (atribut 10)	Kepuasan: 3,42 Kepentingan: 4,93	Tingkat pelayanan pada kuadran ini dirasa masih belum memuaskan, sehingga pengelola berkewajiban meningkatkan faktor yang bersangkutan demi terwujudnya kepuasan pengguna yang lebih baik.	Menyesuaikan jadwal keberangkatan sesuai aplikasi. Alat K3 di dalam bus dilengkapi.
		Ketersediaan alat-alat K3 di dalam bus (atribut 14)	Kepuasan: 3,72 Kepentingan: 4,92		
		Waktu tempuh Suroboyo Bus (atribut 17)	Kepuasan: 4,17 Kepentingan: 4,97		Waktu tempuhnya lebih ditingkatkan kembali
		Kondisi halte Suroboyo Bus (atribut 18)	Kepuasan: 3,27 Kepentingan: 4,92		Memperbaiki halte menjadi lebih layak.
		Waktu tunggu di halte terdekat (atribut 20)	Kepuasan: 3,65 Kepentingan: 4,95		Menambah armada supaya waktu tunggu tidak terlalu lama.
		Fasilitas khusus disabilitas pada halte Suroboyo Bus (atribut 23)	Kepuasan: 2,45 Kepentingan: 4,92		Menyediakan fasilitas disabilitas pada halte.
2.	Kuadran B “Keep up the good work”	Kondisi Suroboyo Bus secara keseluruhan (atribut 1)	Kepuasan: 4,70 Kepentingan: 4,95	Tingkat pelayanan pada kuadran ini berisi faktor penunjang bagi kepuasan pengguna, sehingga pengelola berkewajiban memastikan kinerja sistem yang dikelola	Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Tingkat kebersihan di dalam bus (atribut 2)	Kepuasan: 4,57 Kepentingan: 4,98		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Tingkat keamanan di dalam bus (atribut 3)	Kepuasan: 4,70 Kepentingan: 4,97		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Fasilitas Suroboyo Bus (atribut 4)	Kepuasan: 4,55 Kepentingan: 4,97		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.



No.	Kuadran	Faktor (Atribut)	Nilai	Keterangan	Rekomendasi
		Pelayanan sopir saat mengendarai bus (atribut 6)	Kepuasan: 4,18 Kepentingan: 4,97	dapat bertahan atas prestasi yang telah dicapai.	Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Penerapan protokol kesehatan di dalam bus (atribut 7)	Kepuasan: 4,88 Kepentingan: 4,95		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Sistem pembayaran Suroboyo Bus (atribut 15)	Kepuasan :4,35 Kepentingan: 4,93		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Biaya yang dikeluarkan untuk menaiki Suroboyo Bus (atribut 16)	Kepuasan: 4,92 Kepentingan 4,92		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Kemudahan akses untuk menuju halte Suroboyo Bus terdekat (atribut 19)	Kepuasan: 4,30 Kepentingan: 4,95		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Peran Suroboyo Bus guna mengurangi kemacetan di Kota Surabaya (atribut 24)	Kepuasan: 4,78 Kepentingan: 4,98		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
3.	Kuadran C “ <i>low priority</i> ”	Ketersediaan kotak P3K di dalam bus (atribut 13).	Kepuasan: 2,73 Kepentingan: 4,68	Faktor kepuasan rendah dan tidak terlalu penting keberadaannya	Melengkapi P3K di dalam bus
4.	Kuadran D “ <i>possible overkill</i> ”	Pelayanan helper kepada penumpang (atribut 5)	Kepuasan: 4,57 Kepentingan: 4,88	Kuadran ini berisikan aktor-faktor yang dianggap tidak penting, sehingga pengelola perlu mengalokasikan sumber daya berkaitan dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas lebih tinggi.	Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Ketersediaan jumlah tempat duduk di dalam bus (atribut 8)	Kepuasan: 4,60 Kepentingan: 4,77		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Kemudahan dalam mengakses aplikasi GOBIS (atribut 9)	Kepuasan: 4,63 Kepentingan: 4,85		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Ketersediaan informasi terkait halte yang tertera pada GOBIS (atribut 11)	Kepuasan: 4,32 Kepentingan: 4,77		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Ketersediaan fasilitas Suroboyo Bus bagi disabilitas (atribut 12)	Kepuasan: 4,32 Kepentingan: 4,90		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Ketersediaan transportasi umum menuju ke halte terdekat (atribut 21)	Kepuasan: 4,33 Kepentingan: 4,90		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.
		Ketersediaan transportasi umum setelah menaiki bus Suroboyo Bus menuju tujuan (atribut 22)	Kepuasan: 4,37 Kepentingan: 4,90		Sudah cukup baik dan dapat ditingkatkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna Suroboyo Bus berasal dari kalangan mahasiswa (61,7) dengan rentang usia terbanyak antara

21-24 tahun (70%) dan didominasi oleh perempuan (66,7%). Ketiga rute Suroboyo Bus yang paling banyak ditempuh oleh responden yakni Rute Purabaya-Rajawali dengan (53,3%) dan tujuan dominan digunakan sebagai wisata (60%).

Hasil analisis tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan dan kepuasan menunjukkan bahwa pengguna Suroboyo Bus sudah cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat pelayanan yang perlu diperbaiki. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat 6 atribut pada kudaran A yang perlu diperbaiki lagi, seperti kesesuaian jadwal keberangkatan dengan aplikasi GOBIS, ketersediaan alat-alat K3 di dalam bus, waktu tempuh, kondisi halte, waktu tunggu di halte terdekat, dan fasilitas khusus disabilitas pada halte Suroboyo Bus. Penggunaan Suroboyo Bus dapat mengurangi kemacetan lalu lintas dan mendukung transportasi umum di Kota Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. 2015. Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori. Jakarta Pusat.
- Fernando, S.A., Irianto, H., Adelina, A. dan Nugraha, X. 2020. Legal Analysis on The Management of Suroboyo Bus Public Transportation in Surabaya City, vol. 20(1).
- Miro, F. 2012. Pengantar Sistem Transportasi. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Pramana, I. G. Y. 2016. NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG VETERAN DENPASAR BALI
- Prayudha, Setia. "Management Of Public Transportation In Order To Conduct Operational Terminal (Case Study in Mojosari Terminal, Mojokerto Regency), Vol 1, no 10, 2013. Jurnal Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Saputra, B. dan Savitri, D. 2020. Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika, vol. 8(3), hal. 239–253.
- Sunirno, F. C., Halim, K. C. dan Setiawan, R. 2018. Karakteristik Pengguna Suroboyo Bus. Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, hal. 136–143.
- Warpani, S. P. 2002. Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Penerbit ITB.
- Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. September 2014.