

## **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANS METRO DELI DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (STUDI KASUS : KORIDOR 5 TEMBUNG – LAPANGAN MERDEKA)**

**Lia Agistin Br Pangaribuan**

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**I Gede Wirawan**

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**Martha Olivia Pama Pangaribuan**

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**Dwi Wahyu Hidayat<sup>1</sup>**

Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

### **Abstract**

Medan, as the capital city of North Sumatra Province, plays a significant role in the social, cultural, and tourism sectors. Rapid economic growth in this city has resulted in traffic congestion and an inadequate transportation system. The government's introduction of Trans Metro Deli, a Bus Rapid Transit (BRT) service, aims to improve the quality of transportation and reduce congestion. This study was conducted in 2023 using qualitative and quantitative data. Questionnaires were distributed to 100 respondents using Trans Metro Deli buses in the Tembung-Lapangan Merdeka corridor. The data obtained were analyzed using the CSI and IPA methods. The research findings show that the satisfaction level of Trans Metro Deli users reaches 80.19%, which falls into the "satisfied" category. Based on the IPA analysis, some attributes need improvement to enhance user satisfaction, such as security within the bus. Additionally, some attributes, such as service quality, affordability, and empathy, are performing well and need to be maintained. This research contributes to improving the quality of public transportation services in Medan.

**Keywords:** Medan, Trans Metro Deli, User Satisfaction

### **Abstrak**

Kota Medan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Utara mempunyai peran penting dalam sektor sosial, budaya, dan pariwisata. Pertumbuhan ekonomi yang pesat di kota ini menyebabkan kemacetan lalu lintas dan sistem transportasi yang kurang memadai. Kehadiran Trans Metro Deli yang merupakan layanan Bus Rapid Transit (BRT) diperkenalkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan mengurangi kemacetan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 dengan menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Kuesioner didistribusikan kepada 100 responden yang merupakan pengguna bus Trans Metro Deli Koridor Tembung-Lapangan Merdeka. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode CSI dan IPA. Hasil penelitian menampilkan tingkat kepuasan pengguna angkutan Trans Metro Deli mencapai 80,19%, yang termasuk dalam kategori "puas". Berdasarkan analisis IPA, terdapat atribut-atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna, seperti keamanan di dalam bus. Selain itu, terdapat atribut-atribut yang sudah berkinerja baik dan perlu dipertahankan, seperti pelayanan, keterjangkauan, dan empati. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan transportasi publik di Kota Medan.

**Kata Kunci:** Kota Medan, Trans Metro Deli, Kepuasan Pengguna

---

<sup>1</sup> Corresponding Author: [dwi.wahyu@poltradabali.ac.id](mailto:dwi.wahyu@poltradabali.ac.id)

## PENDAHULUAN

Sebagai ibu kota provinsi Sumatera Utara, kota Medan berperan pada pusat kegiatan sosial, budaya, hingga pariwisata di wilayah tersebut. Menjadi kota terbesar ketiga di Indonesia, membuat Medan harus dapat menjangkau aktivitas masyarakatnya terkhusus di sektor transportasi. Kendaraan pribadi menjadi opsi utama masyarakat karena masyarakat membutuhkan transportasi yang praktis, efisien, dan murah. Menurut (Haryono, 2010), transportasi ialah yang sangat berpengaruh pada sektor perekonomian. Sektor ini berguna sebagai pendorong, penunjang, dan penggerak untuk pertumbuhan ekonomi, dan memengaruhi semua aspek kehidupan nasional. Karena itu, transportasi memainkan peran penting dalam kehidupan sehari-hari. Kehadiran transportasi umum menjadi pembanding konsumen dalam penggunaan jasanya dari segi mutu pelayanan seperti keamanan yang kurang, kenyamanan, kemudahan, hingga kelayakan yang memberikan pengalaman kurang nyaman kepada pengguna jasa mengakibatkan timbulnya keputusan dalam menggunakan kendaraan pribadi (Amien dkk., 2022).

Dilihat dari tahun-tahun terakhir, Medan mengalami pertumbuhan ekonomi dari sektor industri, perdagangan, dan jasa yang dapat menyebabkan kemacetan dan kepadatan serta sistem transportasi yang bermutu rendah, pemerintah membuat transportasi umum Trans Metro Deli di Kota Medan. Kendaraan ini termasuk ke dalam *Bus Rapid Test* (BRT) yang membutuhkan halte, kendaraan, perencanaan hingga kepada perencanaan sistem transportasi. Mulai beroperasi pada tahun 2020 di Medan, Sumatera Utara, yang dilengkapi dengan layanan sistem Teman Bus, dihadirkan dalam pemenuhan masalah mobilitas masyarakat Medan agar membandingkan kembali fasilitas yang lebih sederhana. Kementerian Perhubungan (Kemenhub) meluncurkan layanan *Bus The Service* (BTS), Teman Bus yang saat ini beroperasi di Medan, Sumatera Utara. Pada saat ini BTS dikenal sebagai Trans Metro Deli dan beroperasi dalam lima koridor dengan 72 bus di Medan. (Wildan Muttaqin & Irawan, 2022)

Upaya dalam meningkatkan mutu dan mengurangi kemacetan dari segi pelayanan menjadi tujuan masyarakat hingga pemerintah. Aplikasi seperti Teman Bus dibuat agar pengguna jasa dipermudah melakukan mobilitas dan mendapatkan informasi alur dari Bus Trans Metro Deli. Hadirnya transportasi BRT ini bukan sekadar memberikan layanan jasa secara konvensional saja, namun diharapkan dapat menembus target rencana dalam memberikan kenyamanan, keamanan, serta harga yang terjangkau bagi pengguna. Terdapat faktor dari kualitas pelayanan yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Dengan demikian, evaluasi kinerja pelayanan harus dilakukan demi meningkatkan kualitas pengoperasian pada pelayanan Trans Metro Deli. Evaluasi ini akan memberikan hasil *load factor*, *headway*, waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, dan tingkat kepuasan penumpang dengan skala likert.

Pemegang dominan ialah faktor manusia sebesar 70% sehingga kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan sulit untuk di duplikasi. Konsep kualitas pelayanan yang dikenal ialah *service quality* yang melingkupi aspek keandalan (*reliability*), yaitu perusahaan memberi pelayanan sesuai perjanjian, jaminan, dan kepastian (*assurance*) dimana wawasan pegawai dalam menanamkan rasa percaya pada perusahaan, ketanggapan (*responsiveness*) yang memberikan pelayanan dengan sigap, tepat, dan jelas, berwujud (*tangible*) seperti

visual pegawai, fasilitas perusahaan dalam memberikan pelayanan dan empati (*emphaty*) yang tulus dan empat mata dalam memahami konsumen (Handi Irawan, 2002)

Di sisi lain, esensi dari pelayanan jasa transportasi ialah yang kontinu seperti kebersihan yang tetap dijaga, fasilitas yang lengkap, serta pelayanan yang berkualitas, terdapat dalam dimensi berwujud. Hadirnya keraguan masyarakat akan isu keamanan dari transportasi harus segera ditumbuhkan kembali, dengan memeriksa alat keselamatan, kelaikan kendaraan, memperhatikan pengemudi hingga kepada cuaca yang termasuk dalam dimensi jaminan. Variabel ketiga ialah kenyamanan sebagai kemudahan dalam menggunakan transportasi hingga dalam pencarian informasi kebutuhan dan adanya fasilitas untuk pengguna yang berkebutuhan khusus, termasuk ke dalam dimensi keandalan. Selanjutnya ialah keterjangkauan dalam harga dan melakukan pembayaran hingga kepada kemudahan dalam mencapai tujuan seperti rute yang efisien, termasuk ke dalam dimensi ketanggapan. Terakhir ialah empati yang berwujud sebagai perilaku petugas yang gesit, ramah, dan sopan, dimana kerap kali petugas tidak mengedepankan profesionalitas dalam melayani pengguna, yang termasuk ke dalam dimensi empati.

Penilaian kepuasan penumpang bertujuan guna mengetahui berapa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap mutu pelayanan Bus Trans Metro Deli dipadankan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan pengguna jasa transportasi.

Tujuan penelitian ini ialah menganalisis faktor yang memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada layanan angkutan Trans Metro Deli Koridor Tembung-Lapangan Merdeka.



Gambar 1. Trayek Trans Metro Deli Koridor 5: Tembung-Lapangan Merdeka

## METODE PENELITIAN

Jenis data yang diaplikasikan pada penelitian ini merupakan data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yang digunakan tidak berupa angka atau tidak dapat hitung seperti karakteristik jenis kelamin dan usia responden. Untuk data kuantitatif merupakan data yang diperoleh menggunakan survei penyebaran kuesioner yang pengukurannya berbentuk skala likert terhadap populasi pengguna bus Trans Metro Deli Koridor Tembung-Lapangan Merdeka dengan jumlah populasi yang tidak diketahui sehingga menggunakan metode *assidental sampling* dan menghasilkan 100 responden. Data kuantitatif tersebut kemudian digunakan sebagai pengukuran *mean*, *median*, uji validitas, reliabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Pada penyebaran kuesioner, pertanyaan digolongkan berdasarkan beberapa atribut yang dapat mengukur kepuasan pelayanan berdasarkan kepentingan dan kinerja Trans Metro Deli Koridor Tembung-Lapangan Merdeka. Menurut (Parasuraman, 2014) dimensi yang dapat mengukur kepuasan pengguna adalah kualitas pada pelayanan yang dapat berupa berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari atribut tersebut, dihasilkan beberapa variabel yang mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pada Trans Metro Deli Koridor Tembung-Lapangan Merdeka, variabel tersebut berupa:

1. Pelayanan (*Tangible*)
  - Variabel (X1.1) : Terdapatnya fasilitas maupun prasarana pada bus yang dapat berfungsi dengan baik
  - Variabel (X1.2) : Terjaganya tingkat kebersihan di dalam bus
2. Keamanan (*Assurance*)
  - Variabel (X2.1) : Tersedianya fasilitas CCTV untuk mencegah tindakan kriminal
  - Variabel (X2.2) : Terdapatnya rasa aman pada saat berada dalam bus
3. Kenyamanan (*Reliability*)
  - Variabel (X3.1) : Kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan
  - Variabel (X3.2) : Tersedianya fasilitas khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus
4. Keterjangkauan (*Responsiveness*)
  - Variabel (X4.1) : Kemudahan dalam mencapai tujuan
  - Variabel (X4.2) : Kemudahan dalam melakukan pembayaran
5. Empati (*Empathy*)
  - Variabel (X5.1) : Ketanggapan petugas dalam membantu penumpang
  - Variabel (X5.2) : Perilaku petugas yang ramah

Penentuan skor terhadap variabel pertanyaan terkait tingkat kepentingan/harapan serta tingkat kinerja/kepuasan ditentukan menggunakan skala likert yang terdiri dari :

Tabel 1. Skor penilaian tingkat kepentingan dan kinerja

Skor	Kepentingan/Harapan	Kinerja/Kepuasan
1	Sangat tidak diharapkan	Sangat tidak puas
2	Tidak diharapkan	Tidak puas
3	Cukup diharapkan	Cukup puas
4	Diharapkan	Puas
5	Sangat diharapkan	Sangat puas

Data yang diterima dari penyebaran kuesioner dilanjutkan dengan uji validitas serta uji reliabilitas melalui variabel untuk mendapatkan tingkat keakuratan alat ukur. Setelah itu, dilakukan analisis melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^P WSk}{HS} \times 100 \% \quad (1)$$

Dengan kriteria tingkat kepuasan pengguna yang memiliki nilai interpretasi seperti Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Pedoman kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
> 0,81	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,66	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : (Aritonang, 2005)

Setelah diperoleh nilai *Importance* dan *Perfomance*, kemudian diberikan interpretasi ke dalam bentuk diagram kartesius melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tabel 3. Diagram Kartesius

<b>Kepentingan</b>	Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
	Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Prioritas Berlebihan)
	<b>Kinerja</b>	

Sumber : (Rambat Lupiyoadi, 2015)

Adapun penjabaran dari tiap kuadran adalah sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama). Pada bagian kuadran ini menunjukkan kualitas kepentingan tinggi (*importance*) yang dianggap pengguna sebagai variabel yang diharapkan, akan tetapi tingkat kepuasannya (*performance*) masih rendah dan perlu perbaikan secara berkala.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Pada bagian kuadran ini menunjukkan variabel kepentingan yang tinggi (*importance*) serta memiliki tingkat kepuasan (*performance*) yang tinggi juga. Oleh sebab itu, variabel yang terdapat pada kuadran ini hendaknya dipertahankan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah). Pada bagian kuadran ini menunjukkan variabel kepentingan rendah atau kurang penting bagi pengguna serta untuk tingkat kinerjanya juga rendah. Oleh sebab itu, variabel dalam kuadran ini tidak perlu diberi perhatian khusus akan tetapi tetap diperlukan.
4. Kuadran IV (Prioritas Berlebihan). Pada bagian kuadran ini menunjukkan variabel kepentingan rendah atau kurang penting bagi pengguna, akan tetapi untuk tingkat kinerja yang diberikan pada variabel ini tinggi. Oleh sebab itu, kuadran ini termasuk dalam

variabel berlebihan dan hendaknya variabel ini dapat diberikan pada variabel yang memiliki prioritas tinggi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden

Penelitian ini menggunakan responden yang merupakan para pengguna Bus Trans Metro Deli pada Koridor Tembung-Lapangan Merdeka yang berjumlah 100 responden. Para respons yang berkontribusi dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan karakteristik jenis kelamin dan usia.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Bagian ini menunjukkan gambaran yang diberikan oleh responden dengan karakteristik jenis kelamin. Untuk hal ini, dapat dilihat melalui Tabel 4 di bawah ini bahwa jumlah responden yang terdapat pada penelitian ini didominasi dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 62% dan untuk responden laki-laki sebanyak 38%.

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Karakteristik Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	38	38%
2	Perempuan	62	62%

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Bagian ini menunjukkan gambaran mengenai keberadaan responden dengan karakteristik yang dibedakan pada usianya. Untuk hal ini, dapat ditilik melalui Tabel 5 di bawah ini bahwa jumlah responden pada penelitian ini didominasi dengan responden pada usia 21 – 30 tahun sebanyak 55%, pada urutan kedua terdapat responden pada usia 20 tahun sebanyak 36% serta untuk responden paling sedikit pada usia < 18 tahun dan > 60 tahun sebanyak 1%.

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Karakteristik Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 18 tahun	1	1%
2	20 tahun	36	36%
3	21 - 30 tahun	55	55%
4	31 - 40 tahun	2	2%
5	41 – 50 tahun	1	1%
6	> 60 tahun	5	5%

### Uji Validitas

Pada uji validitas dapat dilihat melalui r tabel. Adapun nilai r tabel yang digunakan pada penelitian ini adalah 0,195 (signifikansi 5%) dengan jumlah responden (n) = 100. Untuk itu, variabel yang diuji dapat dinyatakan valid jika nilai *total pearson correlation* yang dihasilkan lebih besar dibandingkan nilai r tabel dengan nilai 0,195.

Tabel 6. Hasil uji validitas terhadap variabel pertanyaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan

Faktor	Variabel Pertanyaan (X)	<i>Pearson Correlation Kepentingan (Importance)</i>	<i>Pearson Correlation Kinerja (Performance)</i>	Nilai r tabel	Keterangan
Pelayanan	X1.1	0.719	0.678	0.195	Valid
	X1.2	0.754	0.689	0.195	Valid
Keamanan	X2.1	0.676	0.704	0.195	Valid
	X2.2	0.726	0.652	0.195	Valid
Kenyamanan	X3.1	0.764	0.586	0.195	Valid
	X3.2	0.722	0.590	0.195	Valid
Keterjangkauan	X4.1	0.652	0.660	0.195	Valid
	X4.2	0.689	0.631	0.195	Valid
Empati	X5.1	0.740	0.728	0.195	Valid
	X5.2	0.692	0.689	0.195	Valid

### Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas dilakukan dengan memperhatikan nilai pada koefisien Cronbach's Alpha, adapun suatu ketetapan apabila nilai pada Cronbach's Alpha > 0,60 maka dikatakan reliabel. Serta hasil uji reliabilitas yang terdapat pada variabel pertanyaan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) serta tingkat kinerja (*performance*) dikatakan reliabel karena bernilai 0,938 yaitu > dari nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat diperhatikan melalui Tabel 7.

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's	
Alpha	<i>N of Items</i>
0.938	20

### Customer Satisfactin Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) diaplikasikan untuk mendapatkan ukuran tingkat kepuasan secara utuh dari seluruh variabel pertanyaan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Adapun hasil skor yang diberikan pada masing-masing variabel adalah menggunakan skala likert dalam pengukurannya. Untuk lebih rincinya hasil perhitungan CSI dapat diperhatikan melalui Tabel 8.

Tabel 8. Perhitungan CSI

No	Variabel Pertanyaan (X)	Rata-Rata Kepentingan (MIS)	WF	Rata-Rata Kinerja (MSS)	WS
1	X1.1	4.57	9.89	4.19	41.46
2	X1.2	4.67	10.11	4.05	40.95
3	X2.1	4.59	9.94	3.91	38.85
4	X2.2	4.71	10.20	3.96	40.38
5	X3.1	4.57	9.89	3.8	37.60
6	X3.2	4.55	9.85	3.97	39.11
7	X4.1	4.61	9.98	4.09	40.82

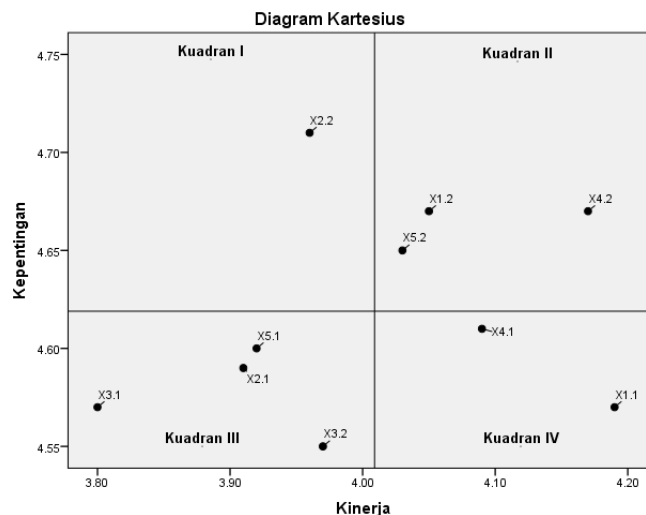
No	Variabel Pertanyaan (X)	Rata-Rata Kepentingan (MIS)	WF	Rata-Rata Kinerja (MSS)	WS
8	X4.2	4.67	10.11	4.17	42.16
9	X5.1	4.6	9.96	3.92	39.04
10	X5.2	4.65	10.07	4.03	40.57
Jumlah Total		<b>46.19</b>	<b>100</b>	<b>40.09</b>	400.93

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^P WSk}{HS} \times 100\% = \frac{400.93}{5} \times 100\% = 80.19\%$$

Dari hasil pengukuran tingkat kepuasan maka didapatkan nilai CSI untuk seluruh variabel pertanyaan yang tersusun atas atribut pelayanan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, empati adalah sebesar 80.19% termasuk ke dalam kategori puas.

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

Untuk mengetahui ukuran tingkat kepentingan dan kinerja secara interpretasi yang lebih mendalam melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dalam hal ini diperoleh menggunakan *software* SPSS 22. Untuk hasilnya dapat dilihat melalui Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kuadran I merupakan kuadran dengan tingkat kepuasannya sangat rendah. Oleh karena itu, kuadran ini menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan, karena dengan adanya perbaikan pada atribut ini, tentu akan ada peningkatan pelayanan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Pada kuadran I, adanya atribut yang perlu dilakukan perbaikan adalah keamanan dengan variabel X2.2 terdapatnya rasa aman saat berada di dalam bus. Pada variabel rasa aman saat berada dalam bus dapat berupa jaminan terhindarnya dari tindak kriminal.



Kuadran II merupakan kuadran yang harus dipertahankan karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai antara kinerja dan kepentingannya. Adapun atribut yang harus dipertahankan adalah pelayanan, keterjangkauan dan empati dengan variabel X1.2 terjaganya tingkat kebersihan di dalam bus, variabel X4.2 kemudahan dalam melakukan pembayaran dan variabel X5.2 perilaku petugas yang ramah.

Kuadran III merupakan kuadran yang dianggap kurang penting atau tidak perlu diberi perhatian khusus akan tetapi tetap diperlukan bagi pengguna Bus Trans Metro Deli Koridor Tembung-Lapangan Merdeka. Adapun beberapa atribut yang tergolong pada kuadran ini adalah atribut keamanan dengan variabel X2.1 tersedianya fasilitas CCTV untuk mencegah tindakan kriminal, atribut kenyamanan dengan variabel X3.1 kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, variabel X3.2 tersedianya fasilitas khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus dan atribut empati dengan variabel X5.1 ketanggapan petugas dalam membantu penumpang.

Kuadran IV merupakan kuadran yang dianggap berlebihan oleh pengguna Bus Trans Metro Deli Koridor Tembung-Lapangan Merdeka karena kurang penting tetapi kinerjanya sangat tinggi. Adapun atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah atribut empati dengan variabel X1.1 terdapatnya fasilitas maupun prasarana pada bus yang dapat berfungsi dengan baik serta atribut keterjangkauan dengan variabel X4.1 kemudahan dalam mencapai tujuan.

## KESIMPULAN

Hasil olah data dan analisis yang sudah dilakukan terhadap tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Metro Deli pada Koridor Tembung-Lapangan Merdeka menunjukkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 80.19% pada kategori puas seperti yang terdapat pada pedoman kriteria nilai CSI. Adapun untuk pedoman peningkatan kepuasan pengguna bus dapat ditindaklanjuti dengan memperhatikan hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terutama pada kuadran I yang merupakan prioritas utama adalah rasa aman pada saat berada di dalam bus, hal ini dapat berupa jaminan terhindarnya dari tindak kriminal, serta demi pelayanan yang lebih baik. Pada kuadran II harus tetap mempertahankan tingkat kebersihan, kemudahan dalam pembayaran maupun perilaku petugas yang ramah. Selanjutnya, pada kuadran III terdapat empat variabel yang menempatnya seperti tersedianya fasilitas CCTV, kemudahan memperoleh informasi, adanya fasilitas penumpang berkebutuhan khusus dan ketanggapan petugas dalam membantu penumpang. Serta, yang terakhir untuk kuadran IV, yaitu terdapatnya prasarana pada bus yang berfungsi dengan baik dan juga kemudahan dalam mencapai tujuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amien, S., Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor Iii Kampus Ii Pnup-Kampus Ii Pip Di Kota Makassar* (Vol. 01, Issue 10).
- Aritonang. (2005). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran Dan Penganalisisan Dengan Spps*. Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.

- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Transportasi, Vol 7*(Issue 1).
- Parasuraman. (2014). *The Behavioral Consequences Of Service Quality*. Prentice Hall.
- Rambat Lupiyoadi. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.
- Wildan Muttaqin, A., & Irawan, S. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1. In *Jurnal Komposit* (Vol. 6, Issue 1).