

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans *Shuttle* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Novia Aninditha Kurniawan¹, Asterina Febrianti¹

¹Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung
Email: novia.aninditha@mhs.itenas.ac.id

Received 28 01 2022 | Revised 08 03 2022 | Accepted 08 03 2022

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diberikan suatu jasa kepada customer berdampak baik bagi perkembangan usaha. Trans Shuttle merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi darat. Perusahaan memiliki permasalahan dalam kegiatan operasional perusahaan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dalam meningkatkan kualitas pelayanan Trans Shuttle. Metode yang digunakan yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Metode Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui skala prioritas dari atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki, sedangkan metode Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan customer secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Importance Performance Analysis terdapat lima atribut yang berada dalam kuadran I yang berarti harus diperbaiki, dan berdasarkan hasil pengolahan data metode Customer Satisfaction Index yaitu sebesar 61,056% dikategorikan Quite Satisfied.

Kata kunci: *SevQual, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Transportasi*

ABSTRACT

The quality of service provided by a service to customers has a good impact on business development. Trans Shuttle is a company engaged in land transportation services. The company has problems in the operational activities that have an impact to service quality. This study aims to analyze for improving the service quality of Trans Shuttle. The methods used are Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The Importance Performance Analysis method is used to determine the priority scale of service quality attributes that must be improved, while the Customer Satisfaction Index method is used to determine the overall level of customer satisfaction. Based on the results of data processing using the Importance Performance Analysis method, there are five attributes that are in quadrant, which means it must be improved, and based on the results of data processing the Customer Satisfaction Index method, which is 61.056% categorized as Quite Satisfied.

Keywords: *SevQual, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Transportation*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia transportasi saat ini telah berkembang dengan pesat, transportasi menjadi suatu kebutuhan primer masyarakat. Transportasi sangat berkaitan dengan perekonomian, baik dalam pendistribusian barang, jasa dan tenaga kerja (Rohaeni, 2018). Kondisi pandemi saat ini mengakibatkan banyak sektor yang terdampak, salah satunya sektor transportasi. Trans *Shuttle* merupakan salah satu jasa angkutan darat yang sudah menjalankan bisnisnya selama 7 tahun, sejak tahun 2014 sampai dengan sekarang. Trans *Shuttle* melayani angkutan transportasi antar kota dengan rute Sukabumi-Cianjur-Bandung dengan jam keberangkatan setiap 1 jam sekali, dimulai dari pukul 04.00 s/d 20.00 WIB. Trans *Shuttle* pada beberapa bulan terakhir mengalami penurunan penjualan tiket yang diakibatkan kondisi pandemi dan banyak *customer* yang mengeluhkan tentang fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Upaya perbaikan yang dilakukan melibatkan penilaian dari masing-masing atribut, dengan membandingkan antara variabel kepentingan dan variabel kinerja. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan antara persepsi *customer* dengan kenyamanan *customer* yang berkaitan dengan kualitas, layanan, dan fasilitas yang dimiliki oleh Trans *Shuttle*.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam persaingan pasar. Pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa kepada *customer* berdampak baik bagi perkembangan perusahaan. Penyedia sebuah layanan jasa harus memberikan pelayanan yang optimal. Trans *Shuttle* memiliki permasalahan dalam kegiatan operasional perusahaan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yakni perlu diadakannya penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan, menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur kepuasan *customer*, sehingga mampu mengetahui secara detail tingkat kepuasan berdasarkan *service recovery* yang diberikan Trans *Shuttle*.

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rancangan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan Trans *Shuttle*.

1.4 Batasan Masalah dan Asumsi

Periode pengamatan dilakukan pada bulan September s/d Oktober 2021. Penelitian dilakukan secara online dengan menggunakan *google form*. Responden terdiri dari *customer* yang pernah menggunakan Trans *Shuttle*. Penelitian dilakukan pada pool Sukabumi menuju Bandung. Asumsi *customer* yang pertama kali menggunakan Trans *Shuttle* sudah dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

2. METODOLOGI

2.1 Identifikasi Masalah

Masalah yang akan dibahas pada penelitian ini ialah tentang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans *Shuttle*. Adanya keluhan-keluhan yang dirasakan *customer* terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan, dikarenakan adanya keterbatasan dari sumber daya tersebut mengharuskan pihak manajemen Trans *Shuttle* untuk melakukan perbaikan pelayanan.

2.2 Identifikasi Metode Pemecahan Masalah

Penentuan metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seputar kualitas pelayanan. Data sekunder diperoleh dari jurnal penelitian, skripsi, buku-buku, dan dari data di tempat penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

2.3 Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel untuk penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, rumus ini digunakan untuk populasi yang tidak diketahui. Berikut ini adalah rumus yang digunakan dalam penelitian Lemeshow (1990 dalam Rachman, 2017):

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

Z = Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maximal estimasi = 0,5

d = Alpha (0,1)

2.4 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner berdasarkan dimensi kualitas pelayanan ialah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* Parasuraman, dkk. (1990 dalam Supranto, 2011). Setiap dimensi dijabarkan kedalam beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Trans Shuttle. Penentuan skala dengan menggunakan skala likert, dimana skala pengukuran ini dapat digunakan untuk menunjukkan tanggapan *customer* terhadap karakteristik atribut suatu jasa.

2.5 Uji Validitas

Proses pengujian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui atribut pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan total skor yang menunjukkan bahwa atribut tersebut dapat memberikan dukungan untuk mengungkapkan apa yang valid, jika nilai r hitung \geq nilai r tabel maka atribut pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Wahyuni, 2014). Teknik pengujian validitas dari kuesioner ini menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[N \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] \cdot [N \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan:

rx_y : Korelasi antara X dan Y

N : Jumlah subyek (Responden)

X : Skor masing-masing pertanyaan

Y : Skor Total

2.6 Uji Reliabilitas

Proses pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Nilai reliabilitas yang tinggi dapat ditunjukkan dengan nilai r_{xx} yang mendekati angka 1, dan reliabilitas dianggap sudah cukup memuaskan bila nilai $\geq 0,7000$ (Wahyuni, 2014). Rumus reliabilitas yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_i = \alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right\} \quad (3)$$

Keterangan:

- k = *Mean* kuadrat antara subyek
 $\sum s_i^2$ = *Mean* kuadrat kesalahan
 s_t^2 = Varians total

2.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James (1977 dalam Tjiptono, 2019). Metode ini memiliki tujuan yaitu untuk mengukur hubungan antara persepsi *customer* dan prioritas dari peningkatan kualitas jasa ataupun produk yang dapat dikenal sebagai *quadrant analysis* Brant dan Latu Everett (2015 dalam Tjiptono, 2011). Rumus yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut (Supranto, 2011):

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

- TKi = Tingkat Kesesuaian
 Xi = Skor Penilaian Tingkat Kinerja
 Yi = Skor Penelitian Tingkat Kepentingan

Kemudian menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (6)$$

Keterangan:

- \bar{X} = Skor Rata-rata Tingkat Kinerja
 \bar{Y} = Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan
 n = Jumlah Data *Customer*

Diagram kartesius yaitu suatu ruang yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) . Titik tersebut diperoleh dari rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad (7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \quad (8)$$

Keterangan:

- \bar{X} : Batas Sumbu X (Tingkat Kinerja)
 \bar{Y} : Batas Sumbu Y (Tingkat Kepentingan)
 k : Banyaknya Atribut yang diteliti

2.8 Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat digunakan untuk melihat kepuasan *customer* dalam penggunaan jasa secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut produk ataupun jasa. Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengetahui besarnya nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut Aritonang (2005 dalam Yola, Dkk (2013):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satifaction Score* (MSS), dengan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \quad (9)$$

$$MSS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right] \quad (10)$$

Keterangan:

n : Total Responden
 Y_i : Skor Atribut *Importance* ke-i
 X_i : Skor Atribut *Performance* ke-i

- Membuat *Wight Factors* (WF) (faktor tertimbang). Bobot ini adalah presentase dari nilai MIS setiap atribut terhadap total MIS untuk seluruh atribut. Berikut ini adalah rumus *Wight Factors* (WF):

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (11)$$

Keterangan:

MIS_i : Nilai rata-rata kepentingan (*importance*) ke-i
 $\sum_{i=1}^p MIS_i$: Total rata-rata kepentingan (*importance*) dari ke-i ke-p

- Membuat *Wight Score* (WS) setiap atribut. Bobot WS yaitu perkalian antara WF dan MSS. Rumus yang digunakan untuk menghitung *Wight Score* (WS) adalah sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (12)$$

Keterangan:

WF_i : Faktor tertimbang ke-i
 MSS : Rata-rata tingkat kepuasan (*performance*)

- Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). nilai CSI dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_k WS_i}{HS} \times 100\% \quad (13)$$

Keterangan:

HS : *Highest scale* (HS) yaitu skala maksimum yang digunakan

2.9 Analisis

Analisis dilakukan terhadap hasil pengolahan data dengan membandingkan dan menganalisa keadaan sebelumnya dengan hasil pengolahan. Hasil yang didapatkan berdasarkan pengolahan data yang masuk kedalam kuadran pertama perlu diperbaiki dikarenakan atribut tersebut dianggap penting oleh *customer* namun tidak terlaksana dengan baik oleh pihak perusahaan.

2.10 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisikan point-point penting dari hasil laporan tugas akhir. Saran yang diberikan kepada perusahaan mengenai atribut yang diprioritaskan dan apa saja atribut yang harus diperbaiki.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

- Atribut Penelitian
 Atribut penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner Penelitian

No. Atribut	Item Pertanyaan
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	
X1	Trans <i>Shuttle</i> menyediakan ruang tunggu yang nyaman (bersih, luas, tertata rapi, dan tersedia kursi)
X2	Tersedia toilet yang memadai (bersih, tersedia air, dan tidak bau)
X3	Trans <i>Shuttle</i> menyediakan lahan parkir (lahan parkir luas)
X4	Kenyamanan kendaraan (bersih dan terawat)
X5	Kursi penumpang memiliki ruang kaki yang luas
X6	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> selalu tampil rapi dan bersih
<i>Reliability</i> (Keandalan)	
X7	Kesesuaian nomor kursi (sesuai dengan yang tertera ditiket)
X8	Ketepatan Trans <i>Shuttle</i> dalam memenuhi janji jam keberangkatan dan kedatangan
X9	Kejelasan pegawai dalam menyampaikan informasi kepada <i>customer</i>
X10	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> memiliki kemampuan melayani dengan baik
X11	Trans <i>Shuttle</i> dapat melakukan perjalanan dengan aman
X12	Kendaraan Trans <i>Shuttle</i> tidak pernah mogok saat perjalanan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
X13	Saat <i>customer</i> memiliki masalah, pegawai Trans <i>Shuttle</i> siap membantu memecahkan masalah
X14	Kemampuan pegawai Trans <i>Shuttle</i> dalam menangani tanggapan dan keluhan <i>customer</i>
X15	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> selalu memberikan informasi ketersediaan tiket
X16	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> dapat memberikan informasi dengan jelas dan sangat membantu
X17	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> bersedia melayani <i>customer</i> saat mengalami kesulitan
X18	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut <i>customer</i>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	
X19	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> jujur dan bertanggung jawab
X20	Kemampuan supir dalam mengemudikan kendaraan (tidak ugal-ugalan)
X21	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> memiliki sikap yang ramah dan sopan
X22	Keselamatan penumpang saat perjalanan (terdapatnya asuransi kecelakaan)
X23	Keamanan barang baik pada saat di ruang tunggu maupun didalam kendaraan
<i>Empathy</i> (Empati)	
X24	Kemudahan dalam menjangkau lokasi Trans <i>Shuttle</i>
X25	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> mendahulukan kepentingan <i>customer</i>
X26	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> mengerti kebutuhan <i>customer</i>
X27	Perusahaan memberikan potongan harga dan memberikan bonus gratis satu kali keberangkatan untuk <i>customer</i> yang sudah sering menggunakan Trans <i>Shuttle</i> .
X28	Pegawai Trans <i>Shuttle</i> meminta maaf ketika melakukan kesalahan

2. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian untuk tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian (TKi)

No. Atribut	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (TKi)
X1	372	440	84,55%
X2	184	442	41,63%
X3	351	433	81,06%
X4	349	432	80,79%
X5	306	413	74,09%
X6	361	416	86,78%
X7	195	430	45,35%
X8	223	431	51,74%
X9	317	433	73,21%
X10	313	439	71,30%
X11	196	433	45,27%
X12	358	438	81,74%
X13	305	418	72,97%
X14	292	420	69,52%
X15	302	421	71,73%
X16	335	420	79,76%
X17	301	420	71,67%
X18	273	414	65,94%
X19	354	438	80,82%
X20	195	431	45,24%
X21	269	427	63,00%
X22	364	437	83,30%
X23	351	431	81,44%
X24	386	450	85,78%
X25	333	421	79,10%
X26	323	410	78,78%
X27	300	416	72,12%
X28	337	434	77,65%

Berdasarkan tabel tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan diatas hasil terbesar yang didapatkan yaitu sebesar 86,78%, yang termasuk kedalam kategori sangat baik, akan tetapi dari 86,78% *customer* masih terdapat 13,22% *customer* yang merasa kinerja perusahaan belum sesuai dengan keinginan atau harapan *customer*. Tingkat kesesuaian terendah yaitu pada atribut X2 yang memiliki hasil presentase tingkat kesesuaian sebesar 41,63%.

3. Perhitungan Nilai Rata-Rata

Perhitungan nilai rata-rata untuk setiap atribut ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Untuk Setiap Atribut

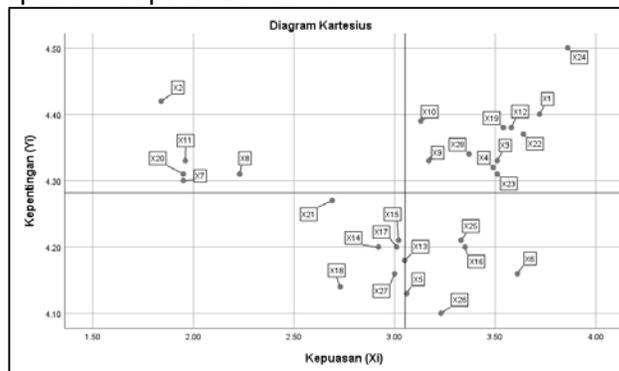
No	Atribut	ΣX	ΣY	n	\bar{X}	\bar{Y}
1	X1	372	440	100	3,720	4,400
2	X2	184	442	100	1,840	4,420
3	X3	351	433	100	3,510	4,330
4	X4	349	432	100	3,490	4,320
5	X5	306	413	100	3,060	4,130

Tabel 3. Nilai Rata-rata Untuk Setiap Atribut (lanjutan)

No	Atribut	ΣX	ΣY	n	\bar{X}	\bar{Y}
6	X6	361	416	100	3,610	4,160
7	X7	195	430	100	1,950	4,300
8	X8	223	431	100	2,230	4,310
9	X9	317	433	100	3,170	4,330
10	X10	313	439	100	3,130	4,390
11	X11	196	433	100	1,960	4,330
12	X12	358	438	100	3,580	4,380
13	X13	305	418	100	3,050	4,180
14	X14	292	420	100	2,920	4,200
15	X15	302	421	100	3,020	4,210
16	X16	335	420	100	3,350	4,200
17	X17	301	420	100	3,010	4,200
18	X18	273	414	100	2,730	4,140
19	X19	354	438	100	3,540	4,380
20	X20	195	431	100	1,950	4,310
21	X21	269	427	100	2,690	4,270
22	X22	364	437	100	3,640	4,370
23	X23	351	431	100	3,510	4,310
24	X24	386	450	100	3,860	4,500
25	X25	333	421	100	3,330	4,210
26	X26	323	410	100	3,230	4,100
27	X27	300	416	100	3,000	4,160
28	X28	337	434	100	3,370	4,340
Total					85,450	119,880
Rata-rata Keseluruhan					3,05	4,28

4. Diagram Kartesius

Berikut adalah gambar diagram kartesius untuk tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan Trans Shuttle yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil posisi peta *Importance Performance Analysis*, atribut yang masuk kedalam kuadran I ialah atribut X2, X7, X8, X11, dan X20. Atribut yang masuk kedalam kuadran II ialah atribut X1, X3, X4, X9, X10, X12, X19, X22, X23, X24, dan X28. Atribut yang masuk kedalam kuadran III ialah atribut X13, X14, X15, X17, X18, X21, dan X27. Atribut yang masuk kedalam kuadran IV ialah X5, X6, X16, X25, dan X26. Berdasarkan keempat kuadran diatas atribut yang harus diperbaiki terlebih dahulu ialah atribut yang berada pada kuadran I. Atribut pada kuadran I ini dianggap penting oleh *customer* akan tetapi belum sesuai dengan kenyataannya, sehingga tingkat kepuasan yang didapatkan rendah.

3.2 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berikut ini adalah perhitungan *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factors* (WF), *Weight Score* (WS) yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan MIS, MSS, WF, WS

No. Atribut	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Wight Factors (WF)	Wight Score (WS)
X1	4,400	3,720	0,034	0,128
X2	4,420	1,840	0,034	0,063
X3	4,330	3,510	0,034	0,118
X4	4,320	3,490	0,034	0,117
X5	4,130	3,060	0,032	0,098
X6	4,160	3,610	0,032	0,117
X7	4,300	1,950	0,034	0,065
X8	4,310	2,230	0,034	0,075
X9	4,330	3,170	0,034	0,107
X10	4,390	3,130	0,034	0,107
X11	4,330	1,960	0,034	0,066
X12	4,380	3,580	0,034	0,122
X13	4,180	3,050	0,033	0,099
X14	4,200	2,920	0,033	0,096
X15	4,210	3,020	0,033	0,099
X16	4,200	3,350	0,033	0,110
X17	4,200	3,010	0,033	0,099
X18	4,140	2,730	0,032	0,088
X19	4,380	3,540	0,034	0,121
X20	4,310	1,950	0,034	0,065
X21	4,270	2,690	0,033	0,090
X22	4,370	3,640	0,034	0,124
X23	4,310	3,510	0,034	0,118
X24	4,500	3,860	0,035	0,135
X25	4,210	3,330	0,033	0,109
X26	4,100	3,230	0,032	0,103
X27	4,160	3,000	0,032	0,097
X28	4,340	3,370	0,034	0,114
Total	119,880			3,053

Perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{\sum_k^p WS_i}{HS} \times 100\% \\
 &= \frac{3,053}{5} \times 100\% \\
 &= 61,056\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas nilai dari tingkat *Customer Satifaction Index* (CSI) untuk pengguna Trans Shuttle yaitu sebesar 61,056%. Nilai tersebut pada tabel *Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI)* berada pada rentang nilai 51-65,99 yang artinya *Quite Satified*. Berdasarkan hasil tersebut, tanggapan *customer* mengenai layanan yang diberikan oleh Trans Shuttle dianggap sudah cukup puas. Hal ini dapat diartikan bahwa sebgaiian besar *customer* merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Trans Shuttle, namun masih ada 38,944% *customer* yang belum puas dengan kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, sebaiknya pihak perusahaan melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan *customer*.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Atribut kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan diantaranya atribut X2 (Tersedia toilet yang memadai (bersih, tersedia air, dan tidak bau)), X20 (Kemampuan supir dalam mengemudikan kendaraan), X11 (Trans *Shuttle* dapat melakukan perjalanan dengan aman), X7 (Kesesuaian nomor kursi (sesuai dengan yang tertera di tiket)), dan X8 (Ketepatan Trans *Shuttle* dalam memenuhi janji jam keberangkatan dan kedatangan)).
2. Usulan peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilakukan perusahaan untuk atribut X2 yaitu perusahaan menambah pegawai khusus untuk membersihkan fasilitas toilet, Atribut X20 yaitu perusahaan harus memperbaiki jadwal keberangkatan dan menambahkan estimasi jam kedatangan. Atribut X11 yaitu perusahaan harus menambah estimasi jam kedatangan dan keberangkatan, terutama pada saat akhir pekan agar supir lebih berhati-hati dalam mengemudi. Atribut X7 yaitu perusahaan harus memperbaiki memperbaiki teknis dan sistem *ticketing*. Atribut X8 yaitu sopir harus sering konfirmasi secara berkala kepada team yang berada di pool mengenai kondisi lalu lintas, menambah estimasi jam kedatangan dan keberangkatan untuk dapat meminimalisir keterlambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Rachman, D, A., Ariani, N, M., & Aryanti, N, N, S. (2017). Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Event Malang Flower Carnival (MFC) Sebagai Atraksi Wisata Di Kota Malang. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas (JKH)*, 1(2), 210-227.
- Rohaeni, Nisa Marwa. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer. *Ecodemica Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2 (2), 314-315.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Customer Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 3. ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2019). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: ANDI.
- Wahyuni, N. (2014). Uji Validitas dan Reliabilitas. *Artikel Binus University Quality Management Center*.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301-309.