

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) PADA Y TRANS TRAVEL

Meilia Rahmawati^{1*}, Ir. Lisye Fitria, M.T.²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional, Jl. PHH Mustofa No 23, Bandung, 40124, Indonesia

Email: meiliarahmawati10@gmail.com

Revised 04 09 2023 | Revised 11 09 2023 | Accepted 11 09 2023

ABSTRAK

Keluhan terkait dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan PT Y Trans mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah penumpang. Pengamatan awal yang dilakukan memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan PT Y Trans kurang memuaskan. Memberikan usulan peningkatan pelayanan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan, metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui indeks kepuasan dan analisis menggunakan metode 5W + 1H. Hasil penelitian menggambarkan 4 variabel berada pada tingkat kepuasan lebih rendah dibandingkan atribut yang lain tetapi tingkat kepentingan tinggi dengan hasil perhitungan CSI sangat puas. Usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis menggunakan 5W+1H yaitu memberikan penjelasan mengenai pentingnya menggunakan seragam serta melakukan pembagian tugas untuk membawa barang bawaan penumpang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), 5w+1h

ABSTRACT

Complaints related to the services and facilities provided by PT Y Trans resulted in a decrease in the number of customers. Preliminary observations made illustrate that the services provided by PT Y Trans were unsatisfactory. Provide suggestions for service improvement using the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine improvement priorities, the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine satisfaction index and analysis using the 5w+1H method. The results of the study describe the 4 variables at a lower than the other attributes a high level of importance with the results of the CSI calculation being very satisfied. Proposed improvements based on the results of the analysis using 5W + 1H, namely providing an explanation of the importance of wearing uniforms and dividing tasks for carrying passenger luggage.

Key words: Service Quality, Importance Performance Analysis Method (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI), 5w+1h

1. PENDAHULUAN

Transportasi adalah aktivitas dalam mengangkut atau mengantarkan barang beserta penumpang dari satu lokasi menuju lokasi lainnya. Perusahaan travel selaku perusahaan yang termasuk pada bidang jasa pelayanan transportasi. Perusahaan travel sangat diminati karena lebih nyaman digunakan dan juga membuat lebih efisien waktu untuk mencapai tempat yang diinginkan. PT Y Trans merupakan salah satu layanan angkutan darat yang berada di kota Bandung dengan rute menuju Serang dan Cilegon dengan 3 kali waktu keberangkatan yakni melalui pukul 07.00, 13.00, dan 19.00. Y Trans beroperasi setiap hari, diawali sejak Senin sampai Minggu. Y Trans beberapa bulan terakhir ini sedang mengalami penurunan penjualan tiket sebesar 16% yang diakibatkan karena adanya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan tentang fasilitas dan pelayanan yang dibagikan. Penelitian ini dilakukan guna memahami mengenai layanan yang dibagikan sudah selaras melalui kehendak konsumen travel di PT Y Trans. Dengan mengetahui pelayanan yang masih kurang, PT Y dapat melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan dapat memenuhi harapan pengguna travel dan membandingkan antara persepsi pelanggan dengan kenyamanan pelanggan yang berhubungan bersama layanan ataupun saran yang dibagikan Y Trans.

Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penggunaan dua macam metode, yakni *Importance Performance AnaYsis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Keduanya dijadikan selaku pilihan dalam memperbaiki kepuasan konsumen karena sudah sesuai dengan konteks penelitian ini, yang mana teknik *Importance Performance AnaYsis* (IPA) guna menguji seberapa penting suatu atribut dalam menentukan kepuasan pelanggan, metode ini juga dilakukan guna memantau prioritas perbaikan berdasarkan atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki. Sementara itu, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dipakai guna memahami taraf kepuasan pelanggan melalui komprehensif melalui memerhatikan taraf keperluan melalui atribut jasa tersebut.

2. METODOLOGI

2.1 Desain Kuesioner Penelitian

Desain kuesioner penelitian memuat pertanyaan selaras melalui dimensi servqual yang mencakup atas lima dimensi yakni assurance, reliability, tangibility, empathy, beserta responsiveness. Skala penilaian variabel pada penelitian ini ialah melalui penggunaan skala interval. Skala interval yang dipakai ialah skala 1-5.

2.2 Desain Sampling

Menurut Sugiyono (2016) metode non probability sampling merupakan penetapan sampel yang tidak memastikan bahwa setiap elemen atas populasi atau individu mempunyai peluang yang setara serta metode purposive sampling yakni ditetapkan melalui ciri khusus. Ukuran sampel yang dipakai yakni menggunakan slovin. Slovin digunakan karena populasi sampel penelitian sudah diketahui. Populasi diketahui dari data yang ada di Y Trans Travel yang bisa digunakan untuk menghasilkan jumlah responden yang terdiri dari jumlah penumpang Y Trans Travel pada bulan September 2022 – Februari 2023.

Rumus untuk sampel slovin yaitu:

$$n = \frac{2.177}{1 + 2.177^2} = 96 \quad (1)$$

Berlandaskan temuan penilaian itu, didapati nilai n yakni 96. Untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan maka peneliti menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden

2.3 Identifikasi Karakteristik Responden

karakteristik responden yang akan menjadi obyek dalam penelitian yaitu pernah menggunakan Y Trans minimal 2 kali dalam satu tahun terakhir dan berusia lebih dari 16 tahun.

2.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan disusun guna mengerti tanggapan atas perspektif pelanggan travel terhadap kekurangan pelayanan jasa yang diberi oleh Y Trans. Penyebaran kuesioner pendahuluan memakai google form.

2.5 Pengujian Kuesioner Pendahuluan

Pengujian parameter bagi kuesioner pendahuluan ialah pengujian validitas beserta pengujian reliabilitas melalui total sampel yakni 30 responden.

2.6 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Aini (2013) menyatakan bahwa Martilla dan James dianggap sebagai pencipta IPA. Metode yang mudah untuk memeriksa fitur-fitur produk adalah IPA. Kualitas yang dirasakan dari suatu layanan diukur berdasarkan serangkaian kriteria, termasuk seberapa penting setiap atribut bagi pelanggan dan seberapa baik pelayanan tersebut memenuhi kriteria tersebut. Rumus yang dipakai guna menentukan taraf keselarasan ialah yakni.

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

Penjelasan:

Tk_i = Tingkat keselarasan responden.

X_i = Nilai penilaian kinerja/realita perusahaan.

Y_i = Nilai penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan.

Selanjutnya menilai nilai rerata bagi tiap atribut melalui rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Nilai rerata taraf penyelenggaraan/realita.

$\bar{Y}$ = Nilai rerata taraf keperluan/ekspektasi.

n = Total responden.

Empat sudut diagram Kartesius didefinisikan dua garis yang bertemu pada sudut siku-siku di titik $(\bar{X}, \bar{Y})$. Titik itu didapati melalui rumus yakni:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{j=1}^J X_i}{n} \quad (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{j=1}^J Y_i}{n} \quad (6)$$

2.7 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) menggunakan pendekatan yang memperhitungkan pentingnya atribut barang ataupun jasa yang diukur untuk mengevaluasi taraf kepuasan konsumen melalui keseluruhan. Aritonang, (2005) menyatakan guna memahami meningkatnya taraf CSI ini tahapan yang dilaksanakan yakni:

1. Menetapkan Mean Importance Score (MIS) tiap-tiap variabel, dengan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (7)$$

Keterangan:

n = total konsumen.

Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke i.

2. Menetapkan Mean Satisfaction Score (MSS) tiap-tiap variabel, melalui rumus yakni:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (8)$$

Keterangan:

n = jumlah konsumen.

X = nilai kepuasan atribut X ke i.

3. Menyusun Weight Factors (WF) per variabel, dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (9)$$

Keterangan:

p = atribut kepentingan ke-p.

4. Merancang Weight Score (WS), melalui rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (10)$$

5. Menetapkan Customer Satisfaction Index, melalui rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p M_i S_i}{HS} \times 100\% \quad (11)$$

HS

Keterangan:

p = atribut keperluan ke-p.

HS = skala maksimal yang dipakai

2.9 Analisis dan Usulan Perbaikan

Dalam tahapan ini, dilakukan analisis dari hasil atas pengolahan data yang sudah dilaksanakan terdahulu yang memakai *Importance Performance Analysis* (IPA) serta *Customer Satisfaction Index* (CSI). Usulan guna meningkatkan kualitas pelayanan beserta juga kepuasan pelanggan dengan memakai teknik 5W+1H. Metode 5W +1H dilakukan melalui penggunaan what, who, where, when, why, beserta how. Dilakukannya usulan perbaikan yaitu agar Y Trans Travel dapat memperbaiki serta meninggi layanan yang nantinya merasakan kepuasan dengan pelayanan yang dibagikan Y Trans Travel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Umum Penelitian

Data umum penelitian memuat perihal data umum Y Trans Travel, Sejarah, visi dan juga misi Y Trans Travel

3.2 Rancangan Kuesioner Penelitian

Untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan dan keinginan konsumen yang akan menjadi perhitungan untuk metode IPA dan CSI, disusunlah atribut kebutuhan ataupun keinginan konsumen. Atribut kebutuhan beserta keinginan konsumen yang terdiri dari 18 atribut penelitian. Atribut kebutuhan dan keinginan konsumen mampu diamati melalui Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Penelitian

Dimensi	No	Atribut Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan
Tangibles (bukti fisik), yaitu aspek-aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik seperti bangunan, penampilan petugas dan sebagainya	1	Fasilitas yang terdapat di ruang tunggu (ketersediaan kursi, dan air mineral)
	2	Daya tarik karyawan (berpakaian rapi, bersih, professional dan murah senyum)
	3	Kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu (bersih, luas, tertata rapi)
	4	Kenyamanan toilet (bersih, tidak bau dan tersedia air)
	5	Tempat parkir yang luas dan bersih
	6	Kebersihan dan kerapian kendaraan
	7	Tersedianya AC di ruang tunggu dan didalam mobil
Reliability (keandalan), yakni menampilkan layanan jasa selaras bersama kesepakatan dan akurat serta memuaskan	8	Kesesuaian harga tiket (sesuai dengan yang ada di pemberitahuan)
	9	Kedatangan dan keberangkatan tepat waktu
	10	Kesesuaian nomor kursi (sesuai dengan yang di pesan)
Responsiveness (ketanggapan), yakni ketanggapan para karyawan guna membantu pelanggan serta membagikan pelayanan yang optimal pada konsumen	11	Kesediaan untuk membantu pelanggan dalam mengangkat barang bawaan
	12	Kecepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
Assurance (jaminan), yaitu kapasitas karyawan guna membagikan keyakinan konsumen yang nantinya konsumen merasakan aman memakai jasa Travel	13	Adanya pemberian diskon kepada pelanggan
	14	Karyawan menjamin keamanan pelanggan di ruang tunggu dan didalam mobil
Empathy (empati), yaitu kemudahan dalam berkomunikasi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan	15	Kemudahan transaksi dalam pemesanan dan pembayaran tiket
	16	Kemudahan dalam mendapatkan informasi waktu keberangkatan dan nomor kursi
	17	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan
	18	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi jam keberangkatan dan nomor kursi

3.3 Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner ini mencakup daftar pertanyaan taraf kepentingan beserta juga taraf kepuasan pelanggan dari skala 1 hingga 5 disebarkan melalui google form.

3.4 Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan disebarkan sebanyak 30 responden pelanggan Y Trans. Menurut Sugiono (2020) pengujian validitas dilaksanakan melalui penggunaan 30 responden disebabkan supaya temuan uji mendekati kurva normal.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilaksanakan guna memahami apakah kuesioner yang dipakai dalam penelitian sudah dianggap valid atau belum. Pengujian validitas dilaksanakan melalui penggunaan program Statistical Product and Service Solution (SPSS), melalui langkah menyandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} . Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan data tersebut valid. Berikut ini merupakan hasil uji validitas kuesioner mampu diamati melalui Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,712	0,361	Valid	1	0,807	0,361	Valid
2	0,656	0,361	Valid	2	0,433	0,361	Valid
3	0,620	0,361	Valid	3	0,744	0,361	Valid
4	0,480	0,361	Valid	4	0,635	0,361	Valid
5	0,729	0,361	Valid	5	0,546	0,361	Valid
6	0,638	0,361	Valid	6	0,572	0,361	Valid
7	0,568	0,361	Valid	7	0,499	0,361	Valid
8	0,687	0,361	Valid	8	0,581	0,361	Valid
9	0,787	0,361	Valid	9	0,626	0,361	Valid
10	0,408	0,361	Valid	10	0,737	0,361	Valid
11	0,617	0,361	Valid	11	0,578	0,361	Valid
12	0,715	0,361	Valid	12	0,630	0,361	Valid
13	0,735	0,361	Valid	13	0,621	0,361	Valid
14	0,774	0,361	Valid	14	0,526	0,361	Valid
15	0,663	0,361	Valid	15	0,810	0,361	Valid
16	0,364	0,361	Valid	16	0,600	0,361	Valid
17	0,677	0,361	Valid	17	0,630	0,361	Valid
18	0,630	0,361	Valid	18	0,473	0,361	Valid

Hasil yang didapatkan pada uji reliabilitas yaitu semua itemnya reliabel karena hasil Alpha's Cronbach pada tingkat kepuasan yaitu sebesar 0,870 yang berarti item pertanyaan reliabel sebab nilainya melampaui 0,70.

3.6 Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian

Kuesioner penelitian disebar dengan menggunakan google form dengan total 107 responden pengunjung Y Trans Travel yang sudah memenuhi syarat yaitu menggunakan jasa Y Trans Travel minimal 2 kali dalam satu tahun.

3.7 Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

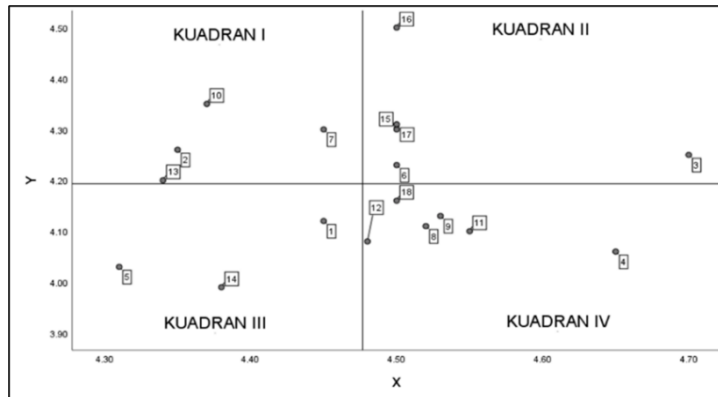
Berikut ini selaku hasil perhitungan Importance Performance Analysis mampu diamati melalui Tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

Atribut	Nilai Kepuasan (Xi)	Nilai Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)	Atribut	Rata-rata Kepuasan (Xi)	Rata-rata Kepentingan (Yi)
1	416	431	96,5%	1	4,12	4,45
2	406	466	87,1%	2	4,26	4,35
3	413	452	91,4%	3	4,25	4,70
4	458	467	98,1%	4	4,06	4,65
5	411	433	94,9%	5	4,03	4,31
6	441	467	94,4%	6	4,23	4,50
7	416	455	91,4%	7	4,30	4,45
8	423	440	96,1%	8	4,11	4,52
9	458	462	99,1%	9	4,13	4,53
10	425	466	91,2%	10	4,35	4,37
11	448	465	96,3%	11	4,10	4,55
12	437	455	96,0%	12	4,08	4,48
13	401	449	89,3%	13	4,20	4,34
14	442	464	95,3%	14	3,99	4,38
15	437	464	94,2%	15	4,30	4,50
16	456	481	94,8%	16	4,50	4,50
17	411	433	94,9%	17	4,31	4,50
18	417	427	97,7%	18	4,16	4,50
				Total	80,58	75,48
				Rata-Rata	4,48	4,19

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pada Y Trans Travel

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan, didapatkan nilai rerata tingkat kepuasan yaitu 4,48 dan nilai rerata tingkat kepentingan yakni 4,19. Nilai tersebut digunakan untuk membuat diagram kartesius (*Importance Performance Analysis*) mampu diamati melalui Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* Y Trans Travel

Berikut ini ialah temuan rekapitulasi atas setiap kuadran mampu diamati melalui Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Kuadran

Kuadran	No Atribut	Pernyataan	Kesimpulan
1	2	Daya tarik karyawan yang berpakaian rapi, bersih, profesional dan murah senyum	Memiliki nilai tingkat kepentingannya tinggi tetapi memiliki nilai kepuasan dibawah nilai rata-rata yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai kepuasan yang lain sehingga diprioritaskan untuk dilakukannya peningkatan kepuasan
	7	Kesesuaian harga tiket yang sesuai dengan yang ada di pemberitahuan	
	10	Kesediaan untuk membantu pelanggan dalam mengangkat barang bawaan	
	13	Karyawan menjamin keamanan pelanggan di ruang tunggu dan didalam mobil	
2	3	Kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu yang bersih, luas, tertata rapih	Nilai kepentingan yang cukup puas tetapi memiliki nilai kepuasan yang tinggi.
	6	Kebersihan dan kerapihan kendaraan	
	15	Kemudahan transaksi dalam pemesanan dan pembayaran tiket	
	16	Kemudahan dalam mendapatkan informasi waktu keberangkatan dan nomor kursi	
	17	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan	
3	1	Fasilitas yang terdapat di ruang tunggu ketersediaan kursi, dan air mineral	Tingkat kepentingan dan kepuasan sudah cukup puas sehingga apabila perusahaan tidak melakukan perbaikan tidak ada masalah dikarenakan rendahnya nilai kepentingan
	5	Tempat parkir yang luas dan bersih	
	14	Tersedia nya AC diruang tunggu dan didalam mobil	
4	4	Kenyamanan toilet yang bersih, tidak bau dan tersedia air	Tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat kepentingan yang sudah cukup puas sehingga dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu dianggap oleh pelanggan karena pelanggan sangat puas
	8	Kedatangan dan keberangkatan tepat waktu	
	9	Kesesuaian nomor kursi yang sesuai dengan yang di pesan	
	11	Kecepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	
	12	Adanya pemberian diskon kepada pelanggan	
	18	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi jam keberangkatan dan nomor kursi	

3.8 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Perhitungan CSI mampu diamati melalui Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	MIS	MSS	Wf	WS
1	4,45	4,12	5,52	22,75
2	4,35	4,26	5,39	22,98
3	4,70	4,25	5,83	24,81
4	4,65	4,06	5,78	23,43
5	4,31	4,03	5,35	21,54
6	4,50	4,23	5,58	23,62
7	4,45	4,30	5,52	23,73
8	4,52	4,11	5,61	23,08
9	4,53	4,13	5,63	23,24
10	4,37	4,35	5,43	23,59
11	4,55	4,10	5,65	23,17
12	4,48	4,08	5,56	22,69
13	4,34	4,20	5,38	22,58
14	4,38	3,99	5,44	21,71
15	4,50	4,30	5,59	24,03
16	4,50	4,50	5,59	25,13
17	4,50	4,31	5,58	24,04
18	4,50	4,16	5,58	23,20
Total	80,579	75,477	100,000	419,326
CSI				84

Berlandaskan temuan penilaian yang sudah dilaksanakan, didapati nilai CSI yakni 84%. Nilai CSI ini didapati melalui pembagian pada jumlah nilai Weight Score (WS) melalui skala maksimum yang dipakai pada penelitian ini yakni 5 serta mengalikannya bersama 100%. Pada penelitian ini didapatkan nilai CSI pada Y Trans Travel yaitu sebesar 84% yang berarti pelanggan sudah sangat puas terhadap Y Trans Travel.

3.9 Usulan Perbaikan Kualitas Menggunakan Metode 5w+1h

Usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan beserta juga kepuasan pelanggan dilakukan melalui Kuadran I sebab mempunyai taraf kepentingan yang meninggi namun kepusasan nya rendah sehingga atribut tersebut diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan. Dilakukan perbaikan agar perusahaan menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya dan pelanggan merasakan kenyamanan yang terdiri dari Atribut 2, Atribut 7, Atribut 10 dan Atribut 13. Usulan perbaikan melalui pemakaian 5W + 1H mampu diamati melalui Tabel 6.

Tabel 6. Usulan Perbaikan Menggunakan 5W +1H

Atribut	5W + 1H					
	What	When	Who	Where	Why	How
Daya tarik karyawan berpakaian rapi, bersih, professional dan murah senyum (Atribut 2)	Pegawai belum sepenuhnya menggunakan seragam yang telah diberikan oleh perusahaan	Saat pelanggan di ruang tunggu	Karyawan Travel	Ruang tunggu dan didalam mobil	Kurangnya kesadaran karyawan akan pentingnya menggunakan seragam	Memberikan penjelasan mengenai pentingnya menggunakan seragam karena akan menambah nilai plus bagi karyawan dari pelanggan dan dengan menggunakan seragam ini juga mampu selaku ciri khusus dari travel sehingga membagikan kemudahan para pelanggan guna memahami para pegawainya
					Tidak adanya sanksi kepada karyawan apabila tidak menggunakan seragam	Memberikan hukuman yang tegas apabila masih ada karyawan yang tidak menggunakan seragam
					Standar belum dilaksanakan	Bekerja sesuai dengan stdandar yang sudah ada dengan menggunakan seragam dan perlu dilakukan pengawasan secara berkala

Tabel 7. Usulan Perbaikan Menggunakan 5W + 1H (Lanjutan)

Atribut	5W + 1H					
	What	When	Who	Where	Why	How
Kesesuaian harga tiket dengan yang ada di pemberitahuan (Atribut 7)	Adanya perbedaan harga tiket	Pemesanan dan pembayaran tiket	Karyawan Travel	Kasir	Kurangnya informasi tentang harga yang terbaru	Memberikan informasi tentang harga terbaru apabila terdapat kenaikan harga kepada penumpang Y Trans melalui web dan pemberitahuan
					Media sosial yang tidak aktif	Selalu melakukan update pada sosial media supaya tidak ada kesalahan informasi yang didapatkan oleh pelanggan tiap bulannya
Kesediaan untuk membantu pelanggan dalam mengangkat barang bawaan (Atribut 10)	Kurangnya kesadaran karyawan untuk membantu pelanggan	Saat pelanggan hendak masuk kedalam mobil	Karyawan Travel	Tempat Parkir	Tidak adanya jobdesk dalam mengangkat barang bawaan penumpang	Diberikan arahan atau tugas tambahan untuk membantu membawakan barang bawaan dari penumpang. Atau membagi sebagian karyawan yang sedang tidak bekerja untuk membantu memindahkan barang kedalam mobil.

Tabel 8. Usulan Perbaikan Menggunakan 5W + 1H (Lanjutan)

Atribut	5W + 1H					
	What	When	Who	Where	Why	How
Karyawan manjamin keamanan pelanggan di ruang tunggu dan didalam mobil (Atribut 13)	Pelanggan merasa kurang nyaman ketika meninggalkan barang bawaan	Ketika sedang berada diruang tunggu Ketika sedang beristirahat	Karyawan Travel Pengemudi Mobil	Ruang tunggu Rest Area	Tidak adanya tempat untuk menyimpan tas ketika penumpang hendak ke kamar mandi	Menyediakan tempat untuk menyimpan tas atau pegawai bisa bersedia untuk menjaga tas ketika penumpang hendak ke kamar mandi
					Pengemudi mobil tidak berada didekat mobil	Memberikan arahan kepada pengemudi mobil bahwa ketika sedang berada di rest area sebaiknya menunggu didekat mobil sehingga penumpang tidak merasa khawatir ketika meninggalkan tas dan barang bawaan didalam mobil

4. KESIMPULAN

Berlandaskan temuan kajian yang dilaksanakan sehingga didapatkan simpulan yakni:

1. Kualitas kinerja Y Trans Travel belum mencukupi keperluan ataupun keinginan konsumen. Tidak tercukupinya keperluan ataupun keinginan konsumen ditampilkan melalui beragam atribut yang ada pada kuadran I sehingga memerlukan prioritas untuk dilakukan perbaikan pada diagram kartesius terdapat 4 atribut yaitu atribut 2 daya tarik karyawan berpakaian rapi, bersih, profesional dan murah senyum, atribut 7 kesesuaian harga tiket dengan yang ada di pemberitahuan, atribut 10 kesediaan untuk membantu pelanggan dalam mengangkat barang bawaan dan atribut 13 karyawan manjamin keamanan pelanggan di ruang tunggu dan didalam mobil.
2. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dipakai guna memahami tingkat kepuasan konsumen melalui komprehensif, serta didapati nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Y Trans Travel yakni sejumlah 84% yang berarti pelanggan sudah sangat puas terhadap Y Trans Travel.
3. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Y Trans Travel yaitu:

- a. Memberikan penjelasan mengenai pentingnya menggunakan seragam dan memberikan hukuman yang tegas apabila masih ada karyawan yang tidak menggunakan seragam.
- b. Memberikan informasi tentang harga terbaru apabila terdapat kenaikan harga kepada penumpang Y Trans melalui web dan pemberitahuan.
- c. Melakukan pembagian tugas untuk membantu membawakan barang bawaan penumpang.
- d. Menyediakan tempat untuk menyimpan tas atau pegawai bisa bersedia untuk menjaga tas ketika penumpang hendak ke kamar mandi.
- e. Memberikan arahan kepada pengemudi mobil bahwa ketika sedang berada di rest area sebaiknya menunggu didekat mobil.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. L. (2005). Kepuasan Pelanggan. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Aini, Safira. Dahlan F, dan Wasis AL. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 4, No. 2, 1-8.
- Sugiyono. (2016). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta