

Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Studi Kasus Travel Soreang-Bandung

RAFFLY ADITA WAHYUDIAN¹, SOFYAN TRIANA²

1. Mahasiswa, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, Indonesia
 2. Dosen, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, Indonesia
- Email: raffly.adita@mhs.itenas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Travel Arnes Shuttle rute Soreang-Bandung. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur kepuasan berdasarkan kinerja dan kepentingan atribut layanan. Kuesioner disebarkan kepada 81 responden pengguna reguler. Dimensi yang dianalisis meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Travel Arnes Shuttle memenuhi ekspektasi pelanggan dengan nilai CSI 83,82%, menunjukkan tingkat kepuasan "sangat puas". Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait kelengkapan fasilitas dan kecepatan layanan. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pengelola layanan transportasi dan pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi di Kabupaten Bandung.

Kata kunci: *Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Travel Arnes Shuttle, Customer Satisfaction Index (CSI).*

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Bandung, dengan pertumbuhan ekonomi dan populasi yang pesat, menghadapi tantangan peningkatan kebutuhan transportasi. Layanan travel, khususnya rute Soreang-Bandung, menjadi pilihan populer karena menawarkan kenyamanan dan keamanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Travel Arnes Shuttle, salah satu penyedia layanan travel di Soreang. Fokus penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa travel dan memberikan masukan bagi pemerintah serta penyelenggara layanan transportasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan transportasi sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Transportasi Publik

Sistem transportasi publik merupakan sistem transportasi massal yang ada dengan tujuan melayani kebutuhan mobilitas masyarakat umum. Menurut Vuchic (2005), transportasi publik terdiri dari semua layanan yang dirancang untuk mengangkut penumpang secara massal. Ini termasuk berbagai moda transportasi seperti bus, kereta api, dan transportasi berbasis jalan lainnya. Sistem ini berfungsi untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pencapaian dalam upaya menjawab semua kebutuhan konsumen. Menurut Shemwell, Yavas and Bilgin (Budianto, 2013), Konsep *Service quality* (dimensi kualitas pelayanan) terbagi menjadi 5 (lima) dimensi, antara lain:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) Penampilan atau keadaan sarana dan prasarana suatu perusahaan dilihat berdasarkan bukti fisik atau nyata. Pelanggan dapat melihat untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang ada.
2. Keandalan (*Reliability*) Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang sudah dijanjikan serta akurat dan terpercaya. *Reliability* adalah salah satu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Suatu kualitas pelayanan perusahaan dapat dinilai dari kesiapan suatu pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami.
4. Jaminan (*Assurance*) Kualitas pelayanan perusahaan dapat dinilai melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan rasa dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pekerja atau staf, bebas dari kecelakaan atau bahaya.
5. Empati (*Empathy*) Empati adalah suatu kepedulian yang dilakukan secara nyata. Salah satu hal yang menjadi penilaian pelanggan terhadap suatu kualitas pelayanan adalah komunikasi yang baik antara pekerja atau staf dengan pelanggan dan para pekerja memahami kebutuhan pelanggan.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah atau waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan wakil dari seluruh anggota populasi (Supardi, 2013). Dalam menentukan jumlah sampel, dilakukan perhitungan jumlah sampel yang dicari dengan menggunakan rumus Slovin. Pendapat Slovin, yang dibutuhkan untuk menentukan jumlah minimum sampel adalah apabila ukuran populasi diketahui. Rumus slovin dapat dilihat pada rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n = Ukuran sampel
N = Ukuran populasi
e = 0,1

2.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur sampai dimana tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Besarnya nilai CSI didapat melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MSI) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
2. Menghitung *Weight Factor* (WF)
3. Menghitung *Weight Score* (WS)
4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)
5. Menentukan kriteria kepuasan konsumen melalui nilai yang diperoleh dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Skala CSI dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Skala CSI (Budianto, 2013)

No	Nilai Index	Keterangan
1	0% - 34,99%	Sangat Tidak Puas
2	35% - 50,99%	Kurang Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	66% - 80,99%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada rute Soreang - Baltos. Rute ini memiliki jam sibuk pagi hari dan sore hari, maka dari itu waktu penelitian dan pengamatan dilakukan pada jam sibuk pagi 06:00 - 08:00 WIB, 10:00 - 12:00 WIB dan jam sibuk pada sore hari 16:00 - 18:00 WIB.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini berupa metode survei statis, survei dinamis dan kuesioner. Survei statis dilakukan dari luar kendaraan dengan cara mengamati, menghitung dan mencatat informasi dari setiap kendaraan travel yang sedang beroperasi seperti pencatatan plat nomor kendaraan. Survei dinamis dilakukan dengan berada di dalam kendaraan yang sedang beroperasi. Kuesioner mengumpulkan data dari jawaban responden, bertujuan agar mengetahui karakteristik pengguna transportasi travel serta kepuasan terhadap pelayanan travel.

3.3 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan kepada responden dengan memberikan rangkaian pertanyaan maupun pertanyaan yang perlu dijawab. Penyusunan kuesioner dengan memperhatikan standar kualitas pelayanan. Perancangan atribut kuesioner berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Atribut Kuesioner Kepuasan

Dimensi	No	Atribut/Item Kepuasan	Dimensi	No	Atribut/Item Kepuasan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1	Kondisi kendaraan Travel bersih dan terawat	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	11	Kecepatan penanganan (Kerusakan & Keterlambatan)
	2	Fasilitas di dalam Travel nyaman dan lengkap		12	Kecepatan penanganan masalah pembelian tiket secara online
	3	Ketersediaan alat <i>emergency</i> (palu pemecah kaca & pintu darurat)	<i>Assurance</i> (Jaminan)	13	Travel nyaman digunakan
	4	Ketersediaan tempat sampah di dalam kendaraan Travel		14	Kejelasan informasi tentang rute dan jadwal
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	5	Ketepatan pemberhentian tempat pada tempatnya		15	Keamanan dan keselamatan dalam perjalanan
	6	Kemampuan pengemudi dalam mengoperasikan kendaraan travel		16	Informasi mengenai tarif dan pembayaran jelas dan transparan
	7	Ketersediaan pembayaran tunai & non tunai	<i>Empathy</i> (Empati)	17	Petugas peduli terhadap penumpang
	8	Waktu perjalanan Travel yang tidak lama		18	Petugas meminta maaf jika melakukan kesalahan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	9	Keramahan dan kesigapan petugas dalam membantu penumpang		19	Jadwal yang nyaman bagi pengguna travel
	10	Responsif terhadap keluhan dan saran penumpang		20	Petugas travel yang baik dan sopan

3.4 Metode Penelitian

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan reliabel terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang travel apakah sudah sesuai dengan indikator standar pelayanan. Pada metode analisis dilakukan pembagian dan pengujian kuesioner pendahuluan.

4. HASIL DAN ANALISIS

4.1 Kuesioner Pendahuluan

Survei pendahuluan yang dilakukan adalah pembagian kuesioner pendahuluan, dilakukan bertujuan agar dapat mengetahui hasil uji validitas dan juga uji reliabilitas dari kuesioner yang sudah disebarkan. Kuesioner pendahuluan disebarkan pada pengguna Travel Arnes Shuttle disebarkan sebanyak 30 responden. Hal ini bertujuan agar mengurangi resiko apabila hasil pengujian tidak valid maka dari itu dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 30 responden terlebih dahulu dari total 81 responden. Kuesioner yang dibagikan berisikan item pertanyaan tingkat kepuasan pengguna Travel Arnes Shuttle.

1. Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan terhadap 81 responden kuesioner kepuasan terhadap Travel dengan r tabel sebesar 0,1818. Berikut ini adalah hasil uji validitas kuesioner tingkat kepuasan

dapat dilihat pada **Tabel 3.**

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Travel Arnes Shuttle			
Uji Validitas			
No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,627	0,1818	Valid
2	0,750	0,1818	Valid
3	0,631	0,1818	Valid
4	0,547	0,1818	Valid
5	0,652	0,1818	Valid
6	0,631	0,1818	Valid
7	0,688	0,1818	Valid
8	0,655	0,1818	Valid
9	0,783	0,1818	Valid
10	0,747	0,1818	Valid
11	0,731	0,1818	Valid
12	0,667	0,1818	Valid
13	0,683	0,1818	Valid
14	0,627	0,1818	Valid
15	0,698	0,1818	Valid
16	0,641	0,1818	Valid
17	0,731	0,1818	Valid
18	0,769	0,1818	Valid
19	0,767	0,1818	Valid
20	0,695	0,1818	Valid

Berdasarkan hasil dari uji validitas diatas, yakni r hitung lebih besar daripada r tabel maka keseluruhan variabel dari penelitian ini dianggap Valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dilakukan dan dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas				
Kuesioner	N (item pertanyaan)	α	Alpha cronbach	Keterangan
Kepuasan Travel	20	0,940	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas diatas, nilai Cronbach Alpha lebih besar daripada 0,6 yakni batas kritis instrumen reliabilitas, maka seluruh variabel penelitian ini dianggap reliabel.

4.2 Analisis Tingkat Kepuasan

Survei pendahuluan yang dilakukan adalah pembagian kuesioner pendahuluan, dilakukan Analisis tingkat kepuasan Travel Arnes Shuttle menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis tingkat kepuasan dari pelanggan travel

melalui penilaian dari tingkat kepuasan dari atribut-atribut yang sudah ditetapkan. Berikut ini hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk Travel dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai CSI Arnes Shuttle

Atribut	MSS	WF	WS
1	4,32	5,16	22,29
2	4,12	4,92	20,27
3	4,01	4,79	19,20
4	4,00	4,78	19,11
5	4,26	5,09	21,67
6	4,25	5,08	21,57
7	4,32	5,16	22,29
8	3,95	4,72	18,63
9	4,20	5,02	21,07
10	4,05	4,84	19,59
11	4,01	4,79	19,20
12	4,05	4,84	19,59
13	4,42	5,28	23,33
14	4,31	5,15	22,18
15	4,19	5,00	20,97
16	4,35	5,19	22,60
17	4,31	5,15	22,18
18	4,11	4,91	20,17
19	4,23	5,05	21,37
20	4,28	5,11	21,88
Total	83,74	100	419,14
CSI			83,82%

Hasil dari analisis kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* pada pengguna Travel Arnes Shuttle diperoleh nilai CSI yaitu sebesar 83,82% hal ini menandakan bahwa pengguna Travel Arnes Shuttle sudah merasa sangat puas pada kualitas pelayanan yang diberikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Travel Arnes Shuttle, termasuk aspek bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati telah berhasil mencapai standar yang diharapkan oleh pengguna.
2. Tingkat Kepuasan pengguna jasa Travel Arnes Shuttle menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 83,82% yang tergolong dalam kategori "sangat puas". Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna.

5.2 Saran

Adapun saran yang didapat dari hasil analisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Fasilitas dan Pelayanan seperti fokus pada kondisi kendaraan Travel yang bersih dan nyaman, keramahan dan kesigapan petugas dalam membantu penumpang, serta responsif terhadap keluhan dan saran penumpang.
2. Melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna, sehingga manajemen dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Budianto, D. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Minimarket GARUDA Pekanbaru)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Vuchic, V. R. (2005). Urban Transit: Operations, Planning and Economics. *Transportation Journal*, 45(3), 74–75. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/20713645>