

# Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Bus Trans Metro Bandung (TMB) Pada Masa Pandemi COVID-19

IMMANUEL FERNANDES TAMPUBOLON<sup>1</sup>, ELKHASNET<sup>2</sup>, MUHAMAD RIZKI<sup>3</sup>

1. Mahasiswa (Institut Teknologi Nasional)
  2. Dosen (Institut Teknologi Nasional)
  3. Dosen (Institut Teknologi Nasional)
- Email : nuelfernandes99@mhs.itenas.ac.id

## ABSTRAK

*Masa pandemi COVID-19 mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi umum. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa transportasi, Trans Metro Bandung (TMB) dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan protokol kesehatan agar pengguna jasa transportasi TMB tetap menggunakannya dalam masa pandemi ini. Tingkat kepuasan mengenai protokol kesehatan pengguna ditentukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna bus TMB koridor 2. Hasil kuesioner tersebut, kemudian dikelompokkan sesuai dengan karakteristik pergerakan pengguna pada masa sebelum pandemi dan masa pandemi yang dikategorikan sebagai frekuensi tetap dan frekuensi berkurang. Hasil kuesioner setiap kelompok digambarkan dalam diagram kartesius Importance-Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menunjukkan kepuasan pengguna dan membandingkan hasil kedua kelompok tersebut. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) kelompok frekuensi tetap sebesar 86% sementara kelompok frekuensi berkurang sebesar 92%, dapat diartikan penurunan frekuensi penggunaan bukan disebabkan oleh pelayanan yang belum memuaskan. Diagram kartesius Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut pengecekan suhu dan penyediaan hand sanitizer perlu ditingkatkan.*

**Kata kunci:** Transportasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pandemi COVID-19

## 1. PENDAHULUAN

Masa pandemi COVID-19 mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi umum. TMB mengalami penurunan jumlah penumpang karena masyarakat khawatir penyebaran virus COVID-19 pada transportasi umum yang digunakan oleh banyak orang. Untuk menjaga kepercayaan, keamanan pengguna, dan keberlangsungan transportasi ini, pemerintah membuat beberapa kebijakan yang harus dipatuhi baik oleh pengguna maupun penyedia jasa TMB selama masa pandemi ini. Wali Kota Bandung membuat peraturan mengenai transportasi umum terutama untuk kendaraan bermotor/bermesin seperti TMB. Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 21 Tahun 2020 Pasal 21 Ayat 6 memiliki aturan untuk membatasi jumlah orang maksimal 50% dari kapasitas angkutan, membatasi jam operasional, melakukan disinfeksi moda transportasi yang digunakan secara berkala, menggunakan masker dan sarung tangan, melakukan deteksi dan pemantauan suhu tubuh petugas dan penumpang yang memasuki moda transportasi.

Masa pandemi yang memiliki aturan kebiasaan baru membuat banyak perlakuan yang berbeda dalam melayani pengguna jasa. Pemerintah Kota Bandung khususnya Dinas Perhubungan harus melakukan penyesuaian dengan keadaan yang ada dan kebiasaan baru, khususnya dengan menerapkan protokol kesehatan dalam transportasi umum. Maka dari itu perlu pengkajian mengenai pendapat pengguna mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam penerapan protokol kesehatan di angkutan umum TMB. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna terhadap penerapan protokol kesehatan dalam TMB koridor 4, serta melakukan analisis perbandingan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap protokol kesehatan dalam bus TMB koridor 4 saat pandemi berdasarkan perubahan frekuensi perjalanan pengguna.

Terdapat beberapa ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan di Kota Bandung tepatnya pada TMB koridor 4 (Antapani-Leuwipanjang). Pengumpulan data primer responden dilakukan dengan kuesioner langsung kepada pengguna jasa TMB. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat berdasarkan tinjauan pustaka mengenai protokol kesehatan dalam transportasi umum yang dimuat dalam Peraturan Wali Kota Bandung nomor 21 tahun 2020 dan tinjauan lainnya mengenai protokol kesehatan dalam transportasi umum. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan metode *Importance-Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Perancangan Kuesioner

Pada penelitian tugas akhir ini kuesioner dirancang berdasarkan lima kriteria kualitas jasa yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*. Atribut pertanyaan yang ditanyakan dalam kuesioner dapat terlihat pada **Tabel 1**.

**Tabel 1. Atribut/Pertanyaan Kuesioner**

Dimensi	Definisi
<i>Reliability</i>	1. Jam operasional yang berubah. 2. Pembatasan kapasitas angkutan.
<i>Responsiveness</i>	3. Penggunaan sistem pembayaran <i>cashless</i> /uang elektronik. 4. Pengecekan suhu sebelum masuk bus TMB.
<i>Assurance</i>	5. Mewajibkan pengguna menggunakan masker.
<i>Empathy</i>	6. Petugas menggunakan masker selama bertugas.
<i>Tangible</i>	7. Menyediakan <i>hand sanitizer</i> . 8. Pengadaan disinfeksi rutin. 9. Memberikan tanda atau marka pada kursi untuk pembatasan jarak penumpang. 10. Informasi mengenai protokol kesehatan.

### 2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan berupa data sekunder dan data primer. Data sekunder yang dikumpulkan adalah data jumlah pengguna bus TMB koridor 4 dari sebelum masa pandemi hingga masa pandemi. Data primer didapatkan dengan melakukan survei kepada pengguna bus TMB koridor 4. Populasi yang didapatkan dari rata-rata jumlah pengguna bus dalam 1 minggu sebanyak 695 orang. Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% dan sampel yang diperlukan sebanyak 88 orang. Survei dilakukan pada tanggal 22 Juni 2021 sampai dengan tanggal 6 Juli 2021. Data yang dikumpulkan sebanyak 100 responden. Data yang sesuai dengan kriteria responden dan dapat di analisis sebanyak 95 responden dari 100 responden. Kriteria responden

yang dipilih untuk analisis adalah responden yang menggunakan bus TMB koridor 4 baik sebelum pandemi maupun saat pandemi Survei dilakukan di dalam bus TMB dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.

### 2.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* dengan membandingkan hasil terhadap perubahan frekuensi pengguna bus.

### 2.4 Importance-Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan dan diperhatikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa dengan cara membandingkan hasil penilaian kerja terhadap kepentingan dari pengguna (Suhendra & Prasetyanto; 2016). Berikut adalah rumus yang digunakan dalam perhitungan:

$$T_K = \frac{X}{Y} \times 100\% \quad \dots(1)$$

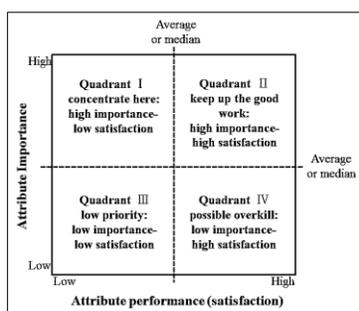
$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \quad \dots(2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} \quad \dots(3)$$

Keterangan :

- $T_K$  = Tingkat Kesesuaian
- $X$  = Skor penilaian pelaksana kinerja penyedia jasa
- $Y$  = Skor penilaian kepentingan jasa
- $\bar{X}$  = Skor rata-rata penilaian kinerja penyedia jasa
- $\bar{Y}$  = Skor rata-rata penilaian kepentingan jasa
- $N$  = Jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur dari atribut tersebut akan dikelompokkan dalam suatu kuadran diagram kartesius yang dibatasi sumbu X dan sumbu Y. Diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat pada **Gambar 1**.



**Gambar 1. Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis (sumber: google.com)**

Berikut adalah penjelasan mengenai setiap kuadran yang ada di dalam diagram kartesius *Importance-Performance Analysis*.

1. Kuadran 1 (*Concentrate Here*)

Wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting bagi pelanggan, namun pada pelaksanaan nyata faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)  
Wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting bagi pelanggan dan pada pelaksanaan nyata faktor-faktor ini sudah memenuhi harapan dari pengguna.
3. Kuadran 3 (*Low Priority*)  
Wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting bagi pelanggan dan pada pelaksanaan nyata tidak begitu dilaksanakan atau.
4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)  
Wilayah ini memuat faktor-faktor yang memiliki tingkat kepentingan pengguna rendah, namun pelaksanaan nyata yang diberikan tinggi.

## 2.5 Customer Satisfaction Index

*Customer Satisfaction Index* adalah suatu pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu produk. Nurfarida (2015) mengatakan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada dasarnya membandingkan antara kinerja produk atau jasa dengan harapan pelanggan, semakin tinggi harapan pelanggan dipenuhi, maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi. Untuk interpretasi nilai *Customer Satisfaction Index* dapat diperhatikan dalam **Tabel 2**.

**Tabel 2. Interpretasi *Customer Satisfaction Index***

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excelent</i>

Sumber: www.leadershipfactor.com (2016)

## 3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini didapatkan karakteristik dari responden. Adapun karakteristik responden sebagai berikut

**Tabel 3. Karakteristik Responden**

Demografi	Variabel	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	57
	Perempuan	43
Usia	<20	2
	20-30	35
	31-40	36
	41-50	17
	>50	10
Pendidikan	SD	1
	SMP	21
	SMA/SMK	52
	Diploma	14
	Sarjana	12
	Lainnya	1

**Tabel 4. Karakteristik Responden**

Demografi	Variabel	Persentase (%)
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	6
	Karyawan Swasta/BUMN/BUMD	45
	PNS/Polri/TNI	1
	Wirausaha	29
	Dosen/Guru	1
	Tidak Bekerja	17
	Lainnya	1

### 3.2 Pergerakan Responden Sebelum Pandemi dan Saat Pandemi

Tujuan penggunaan bus TMB koridor 4 lebih dominan digunakan untuk tujuan bekerja (52%). Diperoleh data bahwa beberapa responden merubah frekuensi penggunaan harian dalam satu minggu. Beberapa responden mengurangi frekuensi penggunaan bus TMB. Terdapat 64% orang dengan frekuensi penggunaan tetap dan 36% orang yang mengurangi frekuensi penggunaan bus. Selanjutnya dua kelompok tersebut akan di analisis CSI dan IPA dari setiap kelompoknya.

### 3.3 Analisis Nilai *Customer Satisfaction Index* Berdasarkan Pergerakan Pengguna

Penentuan nilai *Customer Satisfaction Index* dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 bagian dengan membandingkan pengguna yang melakukan frekuensi penggunaan bus TMB koridor 4 secara tetap dengan yang berkurang frekuensi penggunaannya sejak sebelum pandemi dan saat ini. Berikut adalah rekapitulasi pendapat 64% pengguna berdasarkan frekuensi penggunaan yang tetap dapat dilihat dalam **Tabel 5**.

**Tabel 5. Hasil *Customer Satisfaction Index* Untuk Responden Frekuensi Tetap**

No	Protokol Kesehatan	Bobot Kinerja	Bobot Harapan	Tingkat Kesesuaian	Interpretasi
1	Perubahan jam operasional bus TMB.	229	261	87.74%	<i>Excelent</i>
2	Pembatasan kapasitas penumpang.	261	288	90.63%	<i>Excelent</i>
3	Penggunaan sistem pembayaran uang elektronik	191	210	90.95%	<i>Excelent</i>
4	Pengecekan suhu tubuh penumpang.	159	274	58.03%	<i>Very Poor</i>
5	Wajib menggunakan masker bagi penumpang.	263	290	90.69%	<i>Excelent</i>
6	Petugas wajib menggunakan masker.	257	285	90.18%	<i>Excelent</i>
7	Penyediaan <i>hand sanitizer</i>	232	281	82.56%	<i>Good</i>
8	Pengadaan disinfeksi rutin di dalam bus.	251	277	90.61%	<i>Excelent</i>
9	Pemberian tanda atau marka pada kursi.	236	260	90.77%	<i>Excelent</i>
10	Pemberian informasi mengenai protokol kesehatan	232	252	92.06%	<i>Excelent</i>
<b>Rata-rata</b>				86,42%	<i>Very Good</i>

Berikut adalah rekapitulasi pendapat 36% pengguna berdasarkan frekuensi penggunaan yang berkurang dapat dilihat dalam **Tabel 6**.

**Tabel 6. Hasil *Customer Satisfaction Index* Untuk Responden Frekuensi Berkurang**

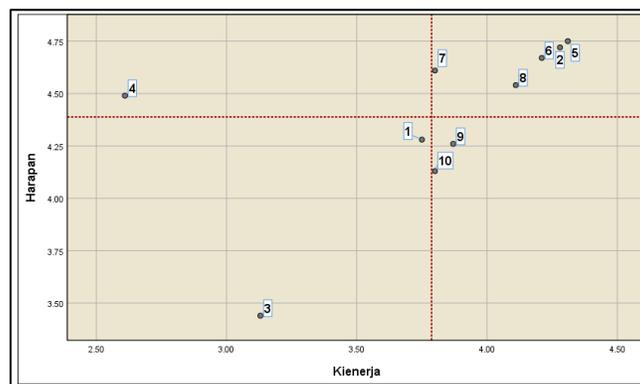
No	Protokol Kesehatan	Bobot Kinerja	Bobot Harapan	Tingkat Kesesuaian	Interpretasi
1	Perubahan jam operasional bus TMB.	138	143	96,50%	<i>Excelent</i>
2	Pembatasan kapasitas penumpang.	153	159	96,23%	<i>Excelent</i>
3	Penggunaan sistem pembayaran uang elektronik	88	99	88,89%	<i>Excelent</i>
4	Pengecekan suhu tubuh penumpang.	108	154	70,13%	<i>Poor</i>
5	Wajib menggunakan masker bagi penumpang.	156	160	97,50%	<i>Excelent</i>
6	Petugas wajib menggunakan masker.	140	162	86,42%	<i>Very Good</i>
7	Penyediaan <i>hand sanitizer</i>	144	159	90,57%	<i>Excelent</i>
8	Pengadaan disinfeksi rutin di dalam bus.	143	154	92,86%	<i>Excelent</i>
9	Pemberian tanda atau marka pada kursi.	137	138	99,28%	<i>Excelent</i>
10	Pemberian informasi mengenai protokol kesehatan	136	140	97,14%	<i>Excelent</i>
<b>Rata-rata</b>				91,55%	<i>Excelent</i>

### 3.4 Deskripsi Kepuasan dan Kepentingan Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis*

Untuk perhitungan koordinat digunakan rumus 2 dan rumus 3 Untuk pemetaan diagram kartesius IPA diperluka pemetaan koordinat sesuai dengan kualitas pelayanan yang dirasakan. Berikut adalah koordinat dan hasil IPA yang didapatkan dari kelompok frekuensi pergerakan tetap dapat dilihat pada **Tabel 7** dan **Gambar 4**.

**Tabel 7. Koordinat Diagram Kartesius Untuk Kelompok Frekuensi Tetap**

No	Protokol Kesehatan	$\bar{x}$	$\bar{y}$
1	Perubahan jam operasional bus TMB.	3.75	4.28
2	Pembatasan kapasitas penumpang.	4.28	4.72
3	Penggunaan sistem pembayaran <i>cashless</i> .	3.13	3.44
4	Pengecekan suhu tubuh penumpang.	2.61	4.49
5	Wajib menggunakan masker bagi penumpang.	4.31	4.75
6	Petugas wajib menggunakan masker.	4.21	4.67
7	Penyediaan <i>hand sanitizer</i> untuk penumpang.	3.80	4.61
8	Pengadaan disinfeksi rutin di dalam bus.	4.11	4.54
9	Pemberian tanda atau marka pada kursi.	3.87	4.26
10	Pemberian informasi mengenai protokol kesehatan di dalam bus.	3.80	4.13
<b>Rata-rata <math>\bar{x}</math> dan <math>\bar{y}</math></b>		3,79	4,39

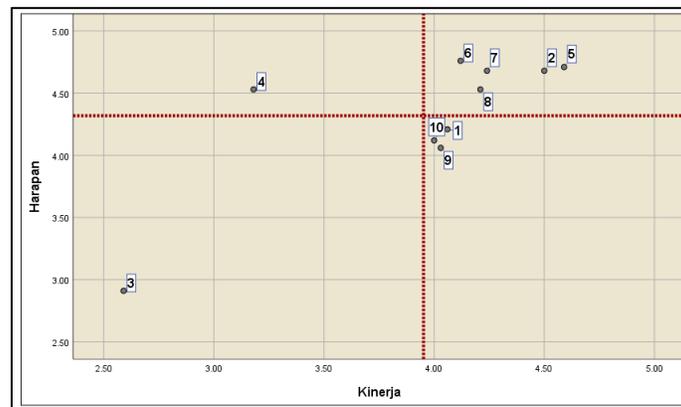


**Gambar 4. *Importance-Performance Analysis* Kelompok Frekuensi Tetap**

Berikut adalah koordinat dan hasil IPA yang didapatkan dari kelompok frekuensi pergerakan berkurang dapat dilihat pada **Tabel 8** dan **Gambar 5**.

**Tabel 8. Koordinat Diagram Kartesius Untuk Kelompok Frekuensi Berkurang**

No	Protokol Kesehatan	$\bar{x}$	$\bar{y}$
1	Perubahan jam operasional bus TMB.	4,06	4,21
2	Pembatasan kapasitas penumpang.	4,50	4,68
3	Penggunaan sistem pembayaran <i>cashless</i> .	2,59	2,91
4	Pengecekan suhu tubuh penumpang.	3,18	4,53
5	Wajib menggunakan masker bagi penumpang.	4,59	4,71
6	Petugas wajib menggunakan masker.	4,12	4,76
7	Penyediaan <i>hand sanitizer</i> untuk penumpang.	4,24	4,68
8	Pengadaan disinfeksi rutin di dalam bus.	4,21	4,53
9	Pemberian tanda atau marka pada kursi.	4,03	4,06
10	Pemberian informasi mengenai protokol kesehatan di dalam bus.	4,00	4,12
<b>Rata-rata <math>\bar{x}</math> dan <math>\bar{y}</math></b>		3,95	4,32



**Gambar 5. Importance-Performance Analysis Kelompok Frekuensi Berkurang**

### 3.5 Pembahasan Hasil

#### A. *Customer Satisfaction Index*

Hasil yang didapatkan melalui *Customer Satisfaction Index* adalah interpretasi kualitas pelayanan protokol kesehatan yang diberikan oleh bus TMB koridor 4 sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan rata-rata tingkat kesesuaian dari pengguna dengan frekuensi tetap sebesar 87% yang memiliki interpretasi *very good*. Sedangkan rata-rata tingkat kesesuaian dari pengguna dengan frekuensi berkurang sebesar 92% yang memiliki interpretasi *excellent*. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa persentase tingkat kesesuaian pengguna dengan frekuensi tetap lebih rendah dari pengguna dengan frekuensi yang berkurang. Artinya kualitas pelayanan tidak begitu mempengaruhi perubahan frekuensi penggunaan.

#### B. *Importance-Performance Analysis*

##### a) Kuadran 1 (*Concentrate Here*)

Baik dari kedua kelompok frekuensi memiliki pendapat yang sama untuk fasilitas pengecekan suhu penumpang sebelum memasuki bus penting untuk ditingkatkan.

##### b) Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)

Kedua kelompok memiliki pendapat yang sama mengenai:

- Pembatasan kapasitas penumpang guna mencegah kerumunan.
- Wajib menggunakan masker bagi penumpang.
- Petugas wajib menggunakan masker.
- Pengadaan disinfeksi rutin di dalam bus
- Penyediaan *hand sanitizer*.

Fasilitas dan pelayanan tersebut sudah cukup memuaskan dan perlu untuk dipertahankan.

c) Kuadran 3 (*Low Priority*)

Untuk kelompok frekuensi penggunaan tetap, pengurangan waktu operasional dan penggunaan sistem pembayaran uang elektronik tidak dirasa perlu untuk ditingkatkan dan pelayanannya pun masih kurang. Sedangkan untuk kelompok dengan frekuensi penggunaan berkurang hanya penggunaan sistem pembayaran uang elektronik saja yang dirasa tidak perlu untuk ditingkatkan dan pelayanannya pun masih kurang.

d) Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Kedua kelompok memiliki pendapat yang sama mengenai pemberian tanda atau marka pada kursi untuk pembatasan jarak antar penumpang dan pemberian informasi mengenai protokol kesehatan dalam bus. Pengguna merasa tidak begitu penting namun pelayanannya dianggap berlebihan oleh pengguna. Hal ini disebabkan bus TMB koridor 4 relatif kosong dan jarang padat penumpang. Saat jam aktivitas padat (14.00-16.00 WIB) bus jarang padat penumpang dan para penumpang selalu duduk menjaga jarak dengan penumpang lain secara langsung. Untuk kelompok frekuensi penggunaan berkurang terdapat satu tambahan pelayanan yang dirasa tidak terlalu penting namun masuk dalam bagian ini adalah pengurangan jam operasional bus.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Mayoritas responden adalah wanita (57%) dan usia responden lebih banyak di rentang 20-30 tahun (35%) dan 31-40 tahun (36%) dengan rata-rata pendidikan terakhir pengguna adalah SMA/SMK (52%). Responden mayoritas berasal dari kalangan karyawan swasta/BUMN/BUMD (45%).
2. Dari kelompok frekuensi tetap atribut yang perlu ditingkatkan adalah pengukuran suhu penumpang sebelum memasuki bus. Untuk pelayanan yang sudah baik adalah pelayanan pembatasan kapasitas penumpang guna mencegah kerumunan, wajib menggunakan masker bagi penumpang, petugas wajib menggunakan masker, penyediaan *hand sanitizer* untuk penumpang, pengadaan disinfeksi rutin di dalam bus.
3. Dari kelompok frekuensi berkurang yang perlu ditingkatkan adalah pengukuran suhu penumpang sebelum memasuki bus. Untuk pelayanan yang sudah baik adalah pelayanan pembatasan kapasitas penumpang guna mencegah kerumunan, wajib menggunakan masker bagi penumpang, petugas wajib menggunakan masker, penyediaan *hand sanitizer* untuk penumpang, pengadaan disinfeksi rutin di dalam bus.
4. Menurut pendapat pengguna rata-rata sudah merasa pelayanan protokol kesehatan yang diberikan oleh bus TMB koridor 4 sudah sangat baik. Hal tersebut diperoleh dari hasil analisis CSI setiap kelompok frekuensi pergerakan. Menurut kelompok frekuensi pergerakan tetap memberikan nilai kesesuaian pelayanan sebesar 86% dengan interpretasi *Very Good*. Sedangkan menurut kelompok frekuensi pergerakan yang berkurang memberikan nilai kesesuaian pelayanan sebesar 92% dengan interpretasi *Excellent*.

Saran yang didapatkan untuk penelitian ini adalah:

Berdasarkan hasil studi dan penelitian ini, didapatkan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus TMB koridor 4 di masa pandemi. Atribut yang terdapat dalam kuadran I adalah atribut yang perlu diperhatikan oleh TMB sebagai penyedia jasa transportasi umum khususnya di masa pandemi. Diharapkan penyedia jasa menjadikan atribut yang berada dalam kuadran I menjadi hal yang penting untuk ditingkatkan. Atribut yang perlu diperhatikan tersebut adalah pengecekan suhu tubuh penumpang sebelum memasuki bus.

Penelitian ini memiliki kekurangan berupa kurangnya kecukupan data yang diperoleh untuk mencapai target dari penelitian. Selain itu penelitian ini masih memiliki keterbatasan yang dapat menjadi bahan untuk studi sebelumnya. Karakteristik protokol kesehatan pada analisis ini dilakukan terpisah dan tidak dianalisis dengan hubungannya pada kepuasan akan operasi bus secara umumnya, seperti waktu tunggu, kecepatan, dll. Analisis lanjutan yang menghubungkan kedua aspek ini akan memberikan gambaran yang lebih baik untuk penyempurnaan kebijakan angkutan umum pada masa pandemi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, Fachri & Khadir, Yushar (2019, Februari). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. SIMTEKS Universitas Sangga Buana YPKP Vol.1 No.1.
- Haryono, Sigit (2010, Juli). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 7, No. 1.
- Herdiana, Sony & Achmad, Chairun (2019, Desember). *Identification of The Effectiveness of Trans Metro Bandung (TMB)*. RekaRacana: Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol. 5, No.4, hal: 1-12
- Idris, Zilhardi (2007). *Kajian "Tingkat Kepuasan" Pengguna Angkutan Umum di DIY*. Dinamika Teknik Sipil, Volume 9, No. 2, hal 189-196.
- Malik, Y.A. (2018). *Analaisis Persepsi Konsumen Trans Metro Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Bandung: Institut Teknologi Nasional.
- Matondang, Zulkifli (2009). *Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian*. Jurnal Tabularasa PPS UNIMED Vol. 6, No. 1, hal 87-97.
- Menteri Perhubungan (2003). *Keputusan Menteri Perhubungan no. KM.35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum*.
- Noeryanto, Hery (2010). *Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi Kasus: Kereta Api Prambanan Ekspres Solo-Yogyakarta)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pemerintah Kota Bandung (2020). *Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kota Bandung*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Prima, Gary Raya (2020, September). *Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Tasikmalaya*. SIKLUS: Jurnal Teknik Sipil.

- Rosdiyani, Telly & Noor, Gunawan (2019). *Pengaruh Kepuasan Pelayanan Angkutan Umum Terhadap Transportasi GO-JEK di Kota Serang*. Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA).
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhendra, Ardi & Prasetyanto, Dwi (2016, Juni). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis*. Rekaracana : Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol. 2, No. 2, hal 59-70