

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Angkutan Kota pada Trayek Dago – Kebon Kalapa Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

RAMDHAN MALIK RAHMAN¹, BARKAH WAHYU WIDIANTO, S.T.,M.T.²

1. Mahasiswa, Program Studi Teknik Sipil (Institut Teknologi Nasional Bandung)
2. Dosen, Program Studi Teknik Sipil (Institut Teknologi Nasional Bandung)

Email : adammalik6190@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi angkutan kota memegang peranan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat perkotaan, termasuk di Kota Bandung. Trayek Dago- Kebon Kalapa merupakan salah satu jalur strategis yang menghubungkan kawasan pendidikan, komersial dan pemukiman padat. Namun, kualitas pelayanan angkutan kota masih menjadi perhatian seiring munculnya keluhan dari pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan angkutan kota trayek Dago-Kebon Kalapa dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index(CSI), serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Instrumen disusun berdasarkan enam aspek pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.29 Tahun 2015, meliputi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Data yang terkumpul diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan rumus CSI dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tiap atribut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 34,36% yang termasuk dalam kategori "Kurang Puas". Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan angkutan kota pada trayek tersebut belum memenuhi ekspektasi pengguna. Beberapa atribut yang memerlukan perhatian lebih meliputi kondisi fisik kendaraan, kenyamanan, informasi trayek, serta sikap dan etika pengemudi. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan adanya peningkatan kualitas layanan, pelatihan bagi pengemudi, serta pengawasan berkala dari instansi terkait guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna angkutan kota.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Angkutan Kota, Customer Satisfaction Index, Trayek Dago-Kebon Kalapa, Standar Pelayanan Minimal.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memegang peran vital dalam mobilitas Masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan seperti Bandung yang mengalami pertumbuhan penduduk dan urbanisasi pesat. Kondisi ini mendorong peningkatan penggunaan kendaraan pribadi yang berkontribusi pada kemacetan dan beban jalan. Angkutan kota masih menjadi pilihan terjangkau dan mudah diakses, namun kualitas layanan yang rendah terkait kenyamanan, ketepatan waktu, dan perilaku pengemudi – menjadi hambatan dalam menarik minat pengguna. Trayek Dago – Kebon Kalapa memiliki peran strategis

sebagai penghubung Kawasan Pendidikan, komersial, dan pemukiman. Oleh karena itu, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif, sekaligus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan pada angkutan kota sebagai dasar perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan angkutan kota pada trayek Dago – Kebon Kalapa dalam menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*?
2. Bagaimana hasil *Customer Satisfaction Index* dapat digunakan untuk memberi perbaikan strategis guna meningkatkan kepuasan pengguna angkutan kota pada trayek Dago – Kebon Kalapa?.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini yang mencakup :

1. Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran angket (kuesioner), secara langsung yang ditujukan kepada pengguna angkutan kota trayek Dago – Kebon Kalapa di Kota Bandung.
2. Pengolahan dan pengujian data ini akan dimulai pada bulan Juli 2025 dengan menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel* untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi responden.
3. Penelitian ini mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan orang dalam trayek yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2015, sebagai dasar dalam penentuan atribut pelayanan yang diukur dan dianalisis pada penelitian ini.
4. Penelitian ini hanya mencakup sebanyak 22 atribut dari total 66 atribut yang terdapat di Peraturan Menteri No 29 Tahun 2015

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam pelaksanaan penelitian ini yakni :

1. Menganalisa tingkat kepuasan pengguna angkutan kota pada trayek Dago – Kebon Kalapa dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction*.

2. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan tingkat kepuasan paling rendah berdasarkan hasil analisis, untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada atribut tersebut

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi Angkutan Kota

Angkutan kota adalah moda transportasi umum yang melayani rute dalam wilayah perkotaan, dengan tarif terjangkau, jangkauan luas, dan fleksibilitas yang tinggi dalam menaikkan atau menurunkan penumpang. Di Bandung, trayek Dago – Kebon Kalapa menghubungkan kawasan wisata, pendidikan, dan perdagangan, sehingga memegang peran penting dalam mobilitas masyarakat.

2.2 Standar Pelayanan Minimal (SPM)

SPM diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.29 Tahun 2015, mencakup enam aspek pelayanan: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Setiap aspek memiliki indikator yang menjadi acuan untuk memastikan setiap masyarakat mendapatkan jenis dan mutu pelayanan yang sesuai dengan standar.

2.3 Kepuasan Pengguna dalam Layanan Transportasi

Kepuasan pengguna menggambarkan sejauh mana harapan penumpang terpenuhi oleh layanan yang diberikan. Dalam transportasi publik, kepuasan dipengaruhi oleh keandalan jadwal, kenyamanan perjalanan, kejelasan informasi, dan profesionalisme pengemudi. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat mempertahankan pengguna dan menarik pengguna baru.

2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen utama adalah kuesioner berbasis skala Likert untuk mengukur kepentingan dan kepuasan terhadap atribut pelayanan. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data.

2.5 Pembuatan Kuesioner

Kuesioner dirancang mengacu pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), terdiri dari dua bagian: penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada atribut yang sama. Data ini

digunakan untuk menghitung bobot kepentingan (*Weight Factor*) dan skor kinerja (*Mean Performance Score*)

2.6 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode CSI digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna secara kuantitatif dengan menggabungkan bobot kepentingan dan skor kinerja setiap atribut. Langkah perhitungannya meliputi: menghitung *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Performance Score* (MPS), *Weight Factor* (WF), *Weight Score* (WS), dan presentase nilai CSI. Nilai CSI dikategorikan dari "Tidak Puas" (0 – 34,99%) hingga "Sangat Puas" (81 – 100%).

3. METODOLOGI

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna angkutan kota trayek Dago – Kebon Kalapa berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3.2 Metode Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna angkutan kota trayek Dago – Kebon Kalapa. Metode ini dipilih untuk memperoleh informasi yang merefleksikan pengalaman nyata responden dalam menggunakan layanan. Pengambilan data ini dilakukan pada pagi, siang, dan sore hari guna mengungkap variasi pengalaman perjalanan.

3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan metode CSI melalui langkah-langkah berikut:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) pada setiap atribut
2. Menghitung *Mean Performance Score* (MPS) pada setiap atribut.
3. Menentukan *Weight Factor* (WF)
4. Menghitung *Weight Score* (WS)
5. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)
6. Menginterpretasikan nilai CSI sesuai kategori kepuasan pengguna (0 – 100%)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Data

Sebelum dilakukan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), data kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item oertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dan diperoleh nilai diatas 0,60 yang menandakan instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, seluruh data yang diperoleh layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.2 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Hasil perhitungan *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Performance Score* (MPS), *Weight Factor* (WF), *Weight Score* (WS), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) bertujuan untuk mengidentifikasi atribut layanan angkutan kota trayek Dago – Kebon Kalapa yang dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya belum memuaskan, serta menyoroti aspek yang telah berjalan dengan baik. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai CSI sebesar 34,36%, yang termasuk kategori “Kurang Puas”, menunjukkan bahwa secara umum layanan belum sesuai harapan pengguna. Ringkasan nilai MIS, MPS, WF, dan WS untuk setiap atribut disajikan pada tabel berikut sebagai hasil akhir peolahan kuesioner. Penyajian ini bertujuan untuk menunjukkan secara jelas stiap atribut.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Perhitungan

Atribut	MIS	MPS	WF	WS
P1: Kejelasan nomor kendaraan dan nama trayek yang ditempel pada kendaraan	4,08	1,86	0.0469	0,087234
P2: Pengemudi menggunakan kartu identitas dan seragam	4,38	1,63	0.0503	0,081989
P3: Lampu penerangan di dalam mobil tersedia dan berfungsi	4,04	1,67	0.0464	0,077488
P4: Kaca film tersedia untuk mengurangi cahaya matahari	4,4	1,75	0.0505	0,088375
P5: Lampu isyarat tanda bahaya tersedia dan Berfungsi	3,57	1,76	0.0410	0,07216

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Perhitungan (Lanjutan)

Atribut	MIS	MPS	WF	WS
P6: Pengemudi mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas	4,05	1,85	0.0465	0,086025
P7: Pengemudi bersikap hormat dan ramah kepada penumpang	3,86	1,73	0.0443	0,076639
P8: Fisik dan mental pengemudi dalam kondisi baik saat bertugas	3,53	1,88	0.0405	0,07614
P9: Tersedia fasilitas keselamatan darurat (pemecah kaca, APAR, alat penerangan)	3,15	1,63	0.0362	0,059006
P10: Tersedia fasilitas kesehatan (P3K) dalam angkutan kota	4,23	1,59	0.0486	0,077274
P11: Stiker pengaduan (nomor telepon/SMS) mudah dilihat penumpang	4,47	1,78	0.0513	0,091314
P12: Pintu keluar/masuk penumpang aman saat kendaraan berjalan	4,44	1,5	0.0510	0,0765
P13: Tersedia tempat penyimpanan/pemeliharaan kendaraan untuk istirahat dan perbaikan	3,98	1,59	0.0457	0,072663
P14: Kapasitas penumpang sesuai daya angkut kendaraan	3,7	1,66	0.0425	0,07055
P15: Tersedia fasilitas pengatur suhu ruangan (AC)	3,95	1,44	0.0454	0,065376
P16: Tersedia tempat sampah dalam angkutan kota	3,77	1,62	0.0433	0,070146
P17: Tarif angkutan kota terjangkau	4,17	1,95	0.0479	0,093405
P18: Tersedia tempat duduk prioritas untuk penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia	4,4	1,84	0.0505	0,09292
P19: Informasi keberangkatan, kedatangan, tarif, dan trayek tersedia	3,67	1,69	0.0421	0,071149
P20: Proses naik-turun penumpang cepat dan tidak mengganggu perjalanan	4,04	1,57	0.0464	0,072848
P21: Kedatangan angkutan kota teratur sehingga mudah dipilih	3	1,92	0.0345	0,06624

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Perhitungan (Lanjutan)

Atribut	MIS	MPS	WF	WS
P22: Jumlah angkutan kota trayek memadai dan pasti	4,21	1,92	0.0483	0,092736
Total	87,09	37,58	1000	1.718177

4.3 Pembahasan

Nilai CSI sebesar 34,36% termasuk dalam kategori “Kurang Puas” menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan angkutan kota trayek Dago – Kebon Kalapa. Atribut berkepentingan tinggi seperti keamanan perjalanan dan kenyamanan tempat duduk belum didukung kinerja optimal, sementara kelemahan utama terdapat pada kebersihan interior dan ketersediaan informasi trayek. Meskipun tarif dinilai terjangkau, masalah seperti kondisi armada yang kurang terawat, perilaku pengemudi belum sesuai standar, dan ketidakpastian waktu tempuh turut menurunkan kepuasan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, nilai CSI untuk layanan angkutan kota trayek Dago – Kebon Kalapa sebesar 34,36%, yang termasuk kategori “Tidak Puas”. Temuan ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang ada belum memenuhi ekspektasi pengguna. Beberapa atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun memperoleh nilai kepuasan yang rendah meliputi kondisi fisik kendaraan, tingkat kenyamanan, ketersediaan informasi trayek, serta sikap dan etika pengemudi.

5.2 Saran

Perbaikan layanan sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas armada, perbaikan fasilitas kenyamanan, penyediaan informasi trayek yang jelas dan mudah diakses, serta pelatihan bagi pengemudi agar lebih profesional dalam melayani penumpang. Pengawasan berkala oleh instansi terkait juga diperlukan untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga. Dengan langkah – langkah tersebut, diharapkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan angkutan kota pada trayek ini dapat meningkat secara signifikan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini. Terimakasih ini ditujukan kepada responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi informasi melalui pengisian kuesioner, kepada seluruh pihak pengelola dan pengemudi angkutan kota trayek Dago – Kebon Kalapa. Ucapan terima kasih juga kepada pembimbing akademik atas saran dan bimbingan yang sangat berarti, serta rekan-rekan yang selalu mendukung secara moral selama penyusunan karya ini berlangsung.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, J. (2024). Analisis tingkat kepuasan penumpang Bus Damri trayek Bandung–Kertajati menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Jurnal Transportasi dan Logistik. Jurnal Unjani*, 17 - 25.
- Amanseto, P. N., & Barus, S. L. (2022). Perbandingan Tingkat Layanan Angkutan Kota dan Ojek di SWK Cibeunying Kota Bandung. *Jurnal Logistik Indonesia*, 90-100.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik Transportasi Indonesia*. Retrieved from <https://www.bps.go.id>
- Carvero, R. (1998). *Public transport and the poor: Affordability and subsidies in developing country*. World Bank.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan Sektor Transportasi*. Retrieved from <https://www.dephub.go.id>
- Harianja, E., Rahmawati, R., & Mukid, M. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfication Index*. *Jurnal Teknik Industri*, 85-92.
- Hensher, D. A., & Button, K. J. (2003). *Handbook of transport and the environment*. Elsevier.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia.
- Prasasti, D., & Widiastuti, T. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna angkutan kota di Surabaya. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 23-34.

- Puspitasari ,R., & Hartati, S. (2018). Perilaku pengguna angkutan umum perkotaan (studi kasus: Angkutan kota trayek Cisitū–Tegallega Kota Bandung). *Jurnal Transportasi Indonesia*, 55-64.
- Saputra, R. (2021). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) menggunakan metode *Customer Satisfication Index*. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 55-63.
- Seran, E. N., & Joewono, T. B. (2015). Atribut kualitas pelayanan angkutan publik di Kota Bandung . *Jurnal Teknik Sipi* , 123-131.
- Sukmawati, N. (2019). Analisis tingkat kepuasan pengguna angkutan kota trayek Dago–Kebon Kalapa. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 15-23.
- Sundari, M. S. (2016). Pemetaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung . *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota* , 89-96.
- Vickerman, R. (2004). Transportation infrastructure and regional economic development in. In D. A. Hensher, K. J. Button, K. E. Haynes, & P. R. Stopher, *Handboo of transport geography abd spatial systems* (pp. 23-44). Elsevier.
- Wijayanto , A., & Santoso, R. (2016). Analisis Kepasan Penumpang Bus Kota di Surabaya Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).