

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS BUS EKONOMI YOGYAKARTA-SEMARANG

Evarestiana Viani¹ dan Ir.Dibyو Susilo, M.M.,M.T.²

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Teknologi Yogyakarta;
e-mail:[1] evarestianaviani5180811056@gmail.com , [2] dibyو.susilo@staff.uty.ac.id

ABSTRAK

Transportasi merupakan sarana yang penting dalam memudahkan akses antar wilayah atau daerah. Salah satu sarana transportasi yang masih banyak dipergunakan masyarakat Indonesia yakni Bus, yang menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Bus ekonomi adalah kelas terendah dari seluruh kelas yang ditawarkan Perusahaan Otobus (PO) dan memberikan kualitas layanan yang paling rendah diantara kelas Bus yang lainnya. Harga tiket bus ekonomi relatif murah, sehingga fasilitas yang didapatkan juga minim. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif terhadap komitmen. Kemudian loyalitas adalah suatu perilaku yang di harapkan atas suatu produk atau layanan yang antara lain meliputi kemungkinan pembelian lebih lanjut atau perubahan perjanjian pelayanan atau sebaliknya seberapa besar kemungkinan pelanggan akan beralih pada penyedia layanan lain. Loyalitas dapat dibentuk apabila pelanggan merasa puas dengan merek atau tingkat pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kualitas apa sajakah yang dianggap paling penting oleh penumpang Bus Ekonomi dalam menentukan kepuasan pengguna dan untuk mengetahui kinerja Bus Ekonomi terhadap kualitas pelayanan, serta mengetahui strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Data diolah menggunakan statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Instrumen penelitian ini merupakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada 100 penumpang Bus Ekonomi Yogyakarta-Semarang. Hasil penelitian untuk memperoleh kepuasan penumpang terhadap terhadap pelayanan dan fasilitas Bus Ekonomi Yogyakarta-Semarang pada uji validitas dan reliabilitas bersifat valid dan reliabel. Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh tingkat kesesuaian dengan persentase sebesar 73,78% dan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh hasil persentase sebesar 65,80% cukup puas, Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang secara umum berada pada kategori cukup puas maka dari itu kualitas pelayanan dari Bus Ekonomi Yogyakarta-Semarang cukup puas dan perlu di tingkatkan lagi untuk kualitas pelayanannya.

Kata Kunci : Transportasi, Bus, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) , *Importance Performance Analysis* (IPA)

ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION LEVEL OF SERVICE QUALITY AND YOGYAKARTA-SEMARANG ECONOMIC BUS FACILITIES

Evarestiana Viani¹ dan Ir.Dibyو Susilo, M.M.,M.T.²

Civil Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology University of Technology
Yogyakarta;

e-mail:[1] evarestianaviani5180811056@gmail.com , [2] dibyو.susilo@staff.uty.ac.id

ABSTRACT

Transportation is an important means of facilitating access between regions or regions. One of the means of transportation that is still widely used by the people of Indonesia is the bus, which offers various alternative directions and different destinations. Economy buses are the lowest class of all classes offered by Otobus Companies (PO) and provide the lowest quality of service among other bus classes. Economy bus ticket prices are relatively cheap, so the facilities you get are also minimal. Customer satisfaction has a positive influence on commitment. Loyalty is a behavior expected of a product or service, which includes the possibility of further purchases or changes to service agreements or vice versa how likely it is that customers will switch to other service providers. Loyalty can be formed if the customer is satisfied with the brand or level of service provided. This study aims to analyze and find out what qualities are considered most important by Economy Bus passengers in determining user satisfaction and to find out the performance of Economy Buses on service quality, as well as find out strategies to improve service quality. Data is processed using statistics, namely validity tests, reliability tests, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The research instrument was a questionnaire that was distributed directly to 100 passengers of the Yogyakarta-Semarang Economy Bus. The results of the study to obtain passenger satisfaction with the services and facilities of the Yogyakarta-Semarang Economy Bus on the validity and reliability tests are valid and reliable. In the Importance Performance Analysis (IPA) method, a conformity level with a percentage of 73.78% is obtained and in the Customer Satisfaction Index (CSI) method, a percentage of 65.80% is quite satisfied. It can be concluded that the level of passenger satisfaction in general is in the moderate category. satisfied, therefore the service quality of the Yogyakarta-Semarang Economy Bus is quite satisfied and needs to be improved again for the quality of service.

Keywords : *Transportation, Bus, Service Quality, Passenger Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*