



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Bus Putra Pelangi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Silfina Febrianti¹, Bakhtiar², Trisna³

^{1,2,3}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Indonesia
E-mail: silfina.210130222@mhs.unimal.ac.id¹, bakhtiar@unimal.ac.id², trisna@unimal.ac.id³

Article Info

Article history:

Received January 18, 2026
Revised February 06, 2026
Accepted February 08, 2026

Keywords:

User Satisfaction, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Putra Pelangi Bus.

ABSTRACT

The quality of public transportation services is an important factor in determining user satisfaction. Putra Pelangi Bus, as one of the intercity and interprovincial transportation service providers, needs to conduct service evaluations to determine the extent to which the services provided have met passenger expectations. This study aims to analyze the level of satisfaction of Putra Pelangi Bus service users and identify service attributes that are priority for improvement. This study uses a descriptive quantitative approach with primary data obtained through distributing questionnaires to 98 Putra Pelangi Bus passenger respondents at Lhokseumawe Type A Terminal. The research instrument is compiled based on five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of the analysis show that the Customer Satisfaction Index (CSI) value is 63.65%, which is in the range of 0.60–0.80 or is in the satisfied category. This indicates that in general, Putra Pelangi Bus service users have felt satisfied with the services provided, but the level of satisfaction has not yet reached the very satisfied category. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) showed an average satisfaction score of 3.18 and an average importance score of 4.03. Service attributes in Quadrant I (high priority for improvement) include the availability and cleanliness of trash cans, punctual bus departures, punctual arrivals at destinations, bus availability according to operational schedules, and staff responsiveness to passenger requests for assistance.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Article Info

Article history:

Received January 18, 2026
Revised February 06, 2026
Accepted February 08, 2026

Keywords:

Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Bus Putra Pelangi.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan transportasi umum merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna jasa. Bus Putra Pelangi sebagai salah satu penyedia layanan angkutan antar kota dan antar provinsi perlu melakukan evaluasi pelayanan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Bus Putra Pelangi serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden penumpang Bus Putra Pelangi di Terminal Tipe A Lhokseumawe. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dianalisis menggunakan metode *Customer*



Satisfaction Index (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 63,65%, yang berada pada rentang 0,60–0,80 atau yaitu kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna jasa Bus Putra Pelangi telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun tingkat kepuasan tersebut belum mencapai kategori sangat puas. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,18 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,03. Atribut layanan yang berada pada Kuadran I (prioritas utama perbaikan) meliputi ketersediaan dan kebersihan tempat sampah, ketepatan waktu keberangkatan bus, ketepatan waktu tiba di tujuan, ketersediaan bus sesuai jadwal operasional, serta ketanggungan petugas dalam merespon permintaan bantuan penumpang.

This is an open access article under the CC BY-SA license.



Corresponding Author:

Silfina Febrianti

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Indonesia

E-mail: silfina.210130222@mhs.unimal.ac.id

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat yang berperan sebagai penghubung antar wilayah dan pendukung pembangunan di berbagai sektor. Pembangunan transportasi menjadi kunci dalam mencapai tujuan pembangunan daerah, baik diperkotaan maupun pedesaan. Kebutuhan akan layanan angkutan untuk mobilitas orang dan barang terus meningkat seiring dengan perkembangan wilayah, sehingga transportasi menjadi pendorong utama pertumbuhan dan pengembangan daerah. Oleh karena itu, layanan transportasi publik yang nyaman, aman dan handal menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam melakukan perjalanan antar kota dan antar provinsi (Avianto dkk, 2020).

Bus Putra Pelangi hadir sebagai salah satu penyedia layanan angkutan umum Antar Provinsi Antar Kota (AKAP). Perusahaan Putra Pelangi secara resmi mulai beroperasi pada tahun 2012 dan melayani berbagai rute strategis, termasuk jalur utama Jalan Medan-Banda Aceh yang menjadi penghubung penting antarprovinsi di Sumatera Utara dan Aceh. Selain itu, Putra Pelangi juga melayani rute jarak jauh menuju kota besar di Pulau Jawa yaitu Jakarta dan Bandung. Perusahaan Otobus Putra Pelangi menyediakan dua kelas layanan yaitu kelas patas dan nonstop dengan konfigurasi 2-1 yang memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna dibandingkan bus reguler. Fasilitas yang tersedia meliputi kursi reclining, AC, port USB, toilet dan hiburan selama perjalanan. Namun, dalam beberapa tahun terakhir muncul tren penggunaan moda transportasi lain seperti travel dan Toyota Hiace untuk perjalanan antar kota, karena dinilai lebih fleksibel dan cepat. Persaingan ini mendorong pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dari PO Bus Putra Pelangi agar tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

Selain faktor persaingan, aspek keselamatan juga masih menjadi perhatian. Terdapat beberapa insiden yang melibatkan Bus Putra Pelangi baik berupa kecelakaan maupun gangguan teknis yang berdampak pada kepercayaan masyarakat. Walaupun tidak selalu menimbulkan korban, kejadian tersebut menambah kekhawatiran pengguna dalam memilih layanan bus. Berbagai keluhan dan insiden tersebut menunjukkan adanya masalah mendasar dalam penyelenggaraan layanan Bus Putra Pelangi. Dari ketidaktepatan waktu keberangkatan



dan kedatangan, kondisi kursi yang rusak, kebersihan bus yang kurang terjaga, AC yang sering mati, serta insiden keselamatan dengan adanya kecelakaan dan perlakuan yang kurang profesional dari petugas, semuanya menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna. Masalah ini tidak hanya mengganggu kenyamanan dan keamanan selama perjalanan tetapi juga berdampak pada kepercayaan pengguna terhadap layanan bus. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Bus Putra Pelangi pada rute Medan–Lhokseumawe. Penelitian dilakukan di Terminal Tipe A Lhokseumawe dengan responden berupa penumpang yang pernah menggunakan layanan Bus Putra Pelangi.

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna jasa. Kuesioner disusun berdasarkan atribut kualitas pelayanan transportasi dan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan. Data sekunder diperoleh dari studi literatur yang relevan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan transportasi.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Selanjutnya, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga dapat ditentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil analisis diharapkan memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan Bus Putra Pelangi secara terarah dan berbasis kebutuhan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Bus Putra Pelangi di Terminal Lhokseumawe menggunakan data dari 98 responden yang merupakan pengguna layanan, dikumpulkan melalui kuesioner langsung dan daring dengan tingkat pengembalian 100%. Karakteristik responden didominasi perempuan (65%), usia 21-29 tahun (69%) dan mahasiswa/pelajar (45%), mencerminkan profil pengguna utama layanan bus tersebut.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap item dalam instrumen penelitian telah sesuai dengan standar yang berlaku. Kriteria suatu data disebut valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Adapun hasil perhitungan perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dari semua pertanyaan kuesioner yang telah dihitung menggunakan Software SPSS 25 dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas

No	Atribut	r_{hitung}		r_{tabel}	Keterangan
		Kepentingan	Kepuasan		
<i>Tangible (Bentuk Fisik)</i>					
1	Bus dalam keadaan bersih baik bagian dalam maupun luar	0,769	0,678	0,1986	VALID
2	AC selalu dingin dan berfungsi selama perjalanan	0,648	0,571	0,1986	VALID
3	Kursi bus nyaman dan dalam	0,761	0,706	0,1986	VALID



	keadaan bersih					
4	Ketersediaan dan kebersihan tempat sampah	0,775	0,555	0,1986	VALID	
5	Sopir dan petugas berpakaian rapi	0,480	0,478	0,1986	VALID	
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
6	Bus berangkat tepat waktu sesuai jadwal	0,830	0,549	0,1986	VALID	
7	Bus sampai ditujuan sesuai waktu yang dijanjikan	0,720	0,655	0,1986	VALID	
8	Jadwal keberangkatan dan rute layanan mudah diakses dan dapat dipercaya	0,736	0,778	0,1986	VALID	
9	Bus tersedia dan beroperasi sesuai jadwal operasional yang dijanjikan	0,789	0,626	0,1986	VALID	
10	Proses pengembalian uang jika tiket dibatalkan mudah dan cepat	0,727	0,669	0,1986	VALID	
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
11	Petugas cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna	0,803	0,729	0,1986	VALID	
12	Petugas sigap merespon permintaan bantuandari pengguna tanpa menunda	0,799	0,745	0,1986	VALID	
13	Petugas selalu siap membantu saat pengguna menghadapi masalah selama perjalanan	0,838	0,699	0,1986	VALID	
14	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak membuat pengguna menunggu lama	0,817	0,359	0,1986	VALID	
15	Petugas cepat dan tanggap dalam menghadapi situasi darurat	0,734	0,723	0,1986	VALID	
<i>Emphaty (Empati)</i>						
16	Petugas memberikan layanan yang hangat dan membuat pengguna merasa dihargai	0,802	0,715	0,1986	VALID	

**Tabel 1.** Uji Validitas (Lanjutan)

No	Atribut	r_{hitung}		r_{tabel}	Keterangan
		Kepentingan	Kepuasan		
Empathy (Empati)					
17	Petugas menanggapi kebutuhan pengguna secara personal dan tidak kaku	0,806	0,683	0,1986	VALID
18	Petugas menunjukkan sikap ramah dan penuh perhatian saat melayani	0,751	0,764	0,1986	VALID
19	Petugas memahami situasi dan kondisi setiap pengguna secara individual	0,833	0,767	0,1986	VALID
20	Petugas menjaga komunikasi yang baik agar pengguna merasa nyaman dan didengar	0,822	0,679	0,1986	VALID
Assurance (Jaminan)					
21	Sopir mengemudi dengan aman dan mematuhi aturan lalu lintas	0,790	0,806	0,1986	VALID
22	Petugas memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan dan prosedur	0,706	0,713	0,1986	VALID
23	Petugas dapat dipercaya dan memberikan informasi yang jelas dan akurat	0,739	0,844	0,1986	VALID
24	pengguna merasa aman dan terlindungi selama menggunakan layanan bus.	0,705	0,783	0,1986	VALID
25	Layanan memberikan jaminan keselamatan dan keamanan yang jelas selama perjalanan	0,755	0,796	0,1986	VALID

Sumber: Pengolahan Data

Tabel diatas menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yang artinya semua pertanyaan kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan.

Pengujian reliabilitas untuk variabel tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menggunakan metode *Crombach's Alpha*. Dengan kriteria pengujian jika nilai $\alpha > 0,6$ maka variabel reliabel, sebaliknya jika nilai $\alpha < 0,6$, maka variabel tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas menggunakan Software SPSS 25 dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:



Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Crombach's Alpha	Keterangan
1	Tingkap Kepentingan	0,969	<i>Reliabel</i>
2	Tingkat Kepuasan	0,921	<i>Reliabel</i>

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Crombach's Alpha* setiap variabel lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian telah reliabel.

Untuk menjabarkan setiap atribut dalam diagram kartesius data yang diperlukan adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responen. Untuk hasil rekapitulasi perhitungan rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Rata-Rata Kepentingan dan Kepuasan

No	Atribut	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan
Tangible (Bentuk Fisik)			
1	Bus dalam keadaan bersih baik bagian dalam maupun luar	4,051	3,276
2	AC selalu dingin dan berfungsi selama perjalanan	4,031	3,265
3	Kursi bus nyaman dan dalam keadaan bersih	4,296	3,306
4	Ketersediaan dan kebersihan tempat sampah	4,214	2,939
5	Sopir dan petugas berpakaian rapi	3,337	2,786
Reliability (Keandalan)			
6	Bus berangkat tepat waktu sesuai jadwal	4,378	2,643
7	Bus sampai ditujuan sesuai waktu yang dijanjikan	4,337	2,724
8	Jadwal keberangkatan dan rute layanan mudah diakses dan dapat dipercaya	3,898	3,112
9	Bus tersedia dan beroperasi sesuai jadwal operasional yang dijanjikan	4,413	3,153
10	Proses pengembalian uang jika tiket dibatalkan mudah dan cepat	3,857	3,173
Responsiveness (Daya Tanggap)			
11	Petugas cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna	3,980	3,071
12	Petugas sigap merespon permintaan bantuan dari pengguna tanpa menunda	4,071	3,061



13	Petugas selalu siap membantu saat pengguna menghadapi masalah selama perjalanan	4,051	3,204
14	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak membuat pengguna menunggu lama	4,041	3,357
15	Petugas cepat dan tanggap dalam menghadapi situasi darurat	4,184	3,398

Emphaty (Empati)

16	Petugas memberikan layanan yang hangat dan membuat pengguna merasa dihargai	4,378	3,500
17	Petugas menanggapi kebutuhan pengguna secara personal dan tidak kaku	4,153	3,531
18	Petugas menunjukkan sikap ramah dan penuh perhatian saat melayani	4,112	3,316
19	Petugas memahami situasi dan kondisi setiap pengguna secara individual	4,184	3,459

Tabel 3. Rata-Rata Kepentingan dan Kepuasan (Lanjutan)

No	Atribut	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan
Emphaty (Empati)			
20	Petugas menjaga komunikasi yang baik agar pengguna merasa nyaman dan didengar	4,143	3,347
Assurance (Jaminan)			
21	Sopir mengemudi dengan aman dan mematuhi aturan lalu lintas	3,929	3,224
22	Petugas memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan dan prosedur	3,602	3,082
23	Petugas dapat dipercaya dan memberikan informasi yang jelas dan akurat	3,898	3,265
24	Pengguna merasa aman dan terlindungi selama menggunakan layanan bus.	3,561	2,990
25	Layanan memberikan jaminan keselamatan dan keamanan yang jelas selama perjalanan	3,918	3,316

Sumber: Pengolahan Data

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui nilai dari indeks persentase pada pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing masing bobot. Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut:



Tabel 4. Hasil Perhitungan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

No	Atribut	MIS	MISS	WF	WS
Tangible (Bentuk Fisik)					
1	Bus dalam keadaan bersih baik bagian dalam maupun luar	4,051	3,276	4,021	13,172
2	AC selalu dingin dan berfungsi selama perjalanan	4,031	3,265	4,001	13,063
3	Kursi bus nyaman dan dalam keadaan bersih	4,296	3,306	4,264	14,096
4	Ketersediaan dan kebersihan tempat sampah	4,214	2,939	4,183	12,293
5	Sopir dan petugas berpakaian rapi	3,337	2,786	3,312	9,227
Reliability (Keandalan)					
6	Bus berangkat tepat waktu sesuai jadwal	4,378	2,643	4,345	11,484
7	Bus sampai ditujuan sesuai waktu yang dijanjikan	4,337	2,724	4,305	11,726
8	Jadwal keberangkatan dan rute layanan mudah diakses dan dapat dipercaya	3,898	3,112	3,869	12,040
9	Bus tersedia dan beroperasi sesuai jadwal operasional yang dijanjikan	4,143	3,153	4,112	12,965
10	Proses pengembalian uang jika tiket dibatalkan mudah dan cepat	3,857	3,173	3,829	12,149
Responsiveness (Daya Tanggap)					
11	Petugas cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna	3,980	3,071	3,950	12,130
12	Petugas sigap merespon permintaan bantuan dari pengguna tanpa menunda	4,071	3,061	4,041	12,369

Tabel 4. Hasil Perhitungan *Costumer Satisfaction Index (Lanjutan)*

No	Atribut	MIS	MISS	WF	WS
Responsiveness (Daya Tanggap)					
13	Petugas selalu siap membantu saat pengguna menghadapi masalah selama perjalanan	4,051	3,204	4,021	12,883
14	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak membuat pengguna menunggu lama	4,041	3,357	4,011	13,464
15	Petugas cepat dan tanggap dalam menghadapi situasi darurat	4,184	3,398	4,153	14,111
Emphaty (Empati)					



16	Petugas memberikan layanan yang hangat dan membuat pengguna merasa dihargai	4,378	3,500	4,345	15,207
17	Petugas menanggapi kebutuhan pengguna secara personal dan tidak kaku	4,153	3,531	4,122	14,554
18	Petugas menunjukkan sikap ramah dan penuh perhatian saat melayani	4,112	3,316	4,082	13,535
19	Petugas memahami situasi dan kondisi setiap pengguna secara individual	4,184	3,459	4,153	14,365
20	Petugas menjaga komunikasi yang baik agar pengguna merasa nyaman dan didengar	4,143	3,347	4,112	13,762
Assurance (Jaminan)					
21	Sopir mengemudi dengan aman dan mematuhi aturan lalu lintas	3,929	3,224	3,900	12,573
22	Petugas memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan dan prosedur	3,602	3,082	3,575	11,018
23	Petugas dapat dipercaya dan memberikan informasi yang jelas dan akurat	3,898	3,265	3,869	12,632
24	Pengguna merasa aman dan terlindungi selama menggunakan layanan bus.	3,561	2,990	3,535	10,569
25	Layanan memberikan jaminan keselamatan dan keamanan yang jelas selama perjalanan	3,918	3,316	3,889	12,895
Total		100.7 45	79.50 0	100.0 00	318,28

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Bus Putra Pelangi sebesar 63,65%. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan Bus Putra Pelangi secara umum berada dikategori “puas”.

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini, dilakukan untuk menentukan usulan perbaikan pada pelayanan Bus Putra Pelangi dengan dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian dari skor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kepuasan \bar{X} kepentingan \bar{Y} dan rata-rata tingkat dan kemudian hasilnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadrat. Adapun hasil rekapitulasi tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian
		Kepentingan	Kepuasan	
Tangible (Bentuk Fisik)				
1	Bus dalam keadaan bersih baik bagian dalam maupun luar	397	321	80,86



2	AC selalu dingin dan berfungsi selama perjalanan	395	320	81,01
3	Kursi bus nyaman dan dalam keadaan bersih	421	324	76,96
4	Ketersediaan dan kebersihan tempat sampah	413	288	69,73
5	Sopir dan petugas berpakaian rapi	327	273	83,49
Reliability (Keandalan)				
6	Bus berangkat tepat waktu sesuai jadwal	429	259	60,37
7	Bus sampai ditujuan sesuai waktu yang dijanjikan	425	267	62,82
8	Jadwal keberangkatan dan rute layanan mudah diakses dan dapat dipercaya	382	305	79,84
9	Bus tersedia dan beroperasi sesuai jadwal operasional yang dijanjikan	406	309	76,11
10	Proses pengembalian uang jika tiket dibatalkan mudah dan cepat	378	311	82,28
Responsiveness (Daya Tanggap)				
11	Petugas cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna	390	301	77,18
12	Petugas sigap merespon permintaan bantuan dari pengguna tanpa menunda	399	300	75,19
13	Petugas selalu siap membantu saat pengguna menghadapi masalah selama perjalanan	397	314	79,09
14	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak membuat pengguna menunggu lama	396	329	83,08
Tangible (Bentuk Fisik)				
15	Petugas cepat dan tanggap dalam menghadapi situasi darurat	410	333	81,22
Emphaty (Empati)				
16	Petugas memberikan layanan yang hangat dan membuat pengguna merasa dihargai	429	343	79,95
17	Petugas menanggapi kebutuhan penumpang secara personal dan tidak kaku	407	346	85,01
18	Petugas menunjukkan sikap ramah dan	403	325	80,65



penuh perhatian saat melayani

19	Petugas memahami situasi dan kondisi setiap pengguna secara individual	410	339	82,68
20	Petugas menjaga komunikasi yang baik agar pengguna merasa nyaman dan didengar	406	328	80,79

Assurance (Jaminan)

21	Sopir mengemudi dengan aman dan mematuhi aturan lalu lintas	385	316	82,08
----	---	-----	-----	-------

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian (Lanjutan)

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian
		Kepentingan	Kepuasan	
Assurance (Jaminan)				
22	Petugas memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan dan prosedur	353	302	85,55
23	Petugas dapat dipercaya dan memberikan informasi yang jelas dan akurat	382	320	83,77
24	Pengguna merasa aman dan terlindungi selama menggunakan layanan bus.	349	293	83,95
25	Layanan memberikan jaminan keselamatan dan keamanan yang jelas selama perjalanan	384	325	84,64
Rata-rata		79,13		

Sumber: Pengolahan Data

Dari tabel diatas didapatkan rata-rata 79,13 % tingkat kesesuaian, dimana dengan nilai tersebut digunakan untuk batas dari pengambilan keputusan dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu rata-rata tingkat kesesuaian tiap atribut. Adapun pengambilan keputusan berdasarkan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Keputusan Hold & Action

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan	
			Hold (H)	Action (A)
Tangible (Bentuk Fisik)				
1	Bus dalam keadaan bersih baik bagian dalam maupun luar	80,86	H	
2	AC selalu dingin dan berfungsi selama perjalanan	81,01	H	



3	Kursi bus nyaman dan dalam keadaan bersih	76,96	A
4	Ketersediaan dan kebersihan tempat sampah	69,73	A
5	Sopir dan petugas berpakaian rapi	83,49	H

Reliability (Keandalan)

6	Bus berangkat tepat waktu sesuai jadwal	60,37	A
7	Bus sampai ditujuan sesuai waktu yang dijanjikan	62,82	A
8	Jadwal keberangkatan dan rute layanan mudah diakses dan dapat dipercaya	79,84	H
9	Bus tersedia dan beroperasi sesuai jadwal operasional yang dijanjikan	76,11	A
10	Proses pengembalian uang jika tiket dibatalkan mudah dan cepat	82,28	H

Responsiveness (Daya Tanggap)

11	Petugas cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna	77,18	A
12	Petugas sigap merespon permintaan bantuan dari pengguna tanpa menunda	75,19	A
13	Petugas selalu siap membantu saat pengguna menghadapi masalah selama perjalanan	79,09	A
14	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak membuat pengguna menunggu lama	83,08	H

Tabel 6. Keputusan Hold & Action (Lanjutan)

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan	
			Hold (H)	Action (A)

Responsiveness (Daya Tanggap)

15	Petugas cepat dan tanggap dalam menghadapi situasi darurat	81,22	H
----	--	-------	---

Emphaty (Empati)

16	Petugas memberikan layanan yang hangat dan membuat penumpang merasa dihargai	79,95	H
17	Petugas menanggapi kebutuhan pengguna secara personal dan tidak kaku	85,01	H
18	Petugas menunjukkan sikap ramah dan penuh perhatian saat melayani	80,65	H
19	Petugas memahami situasi dan kondisi setiap	82,68	H



penumpang secara individual

20	Petugas menjaga komunikasi yang baik agar pengguna merasa nyaman dan didengar	80,79	H
----	---	-------	----------

Assurance (Jaminan)

21	Sopir mengemudi dengan aman dan mematuhi aturan lalu lintas	82,08	H
22	Petugas memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan dan prosedur	85,55	H
23	Petugas dapat dipercaya dan memberikan informasi yang jelas dan akurat	83,77	H
24	Pengguna merasa aman dan terlindungi selama menggunakan layanan bus.	83,95	H
25	Layanan memberikan jaminan keselamatan dan keamanan yang jelas selama perjalanan	84,64	H

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan tiap atribut dengan menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dari kinerja. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 79,13% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian tiap atribut pelayanan. Berikut adalah atribut pelayanan dalam kategori *Action (A)* atau butuh perbaikan dengan nilai tingkat kesesuaian di bawah 79,13% dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Atribut Kategori *Action (A)* atau Butuh Perbaikan

X	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan <i>Action (A)</i>
3	Kursi bus nyaman dan dalam keadaan bersih	76,96	A
4	Ketersediaan dan kebersihan tempat sampah	69,73	A
6	Bus berangkat tepat waktu sesuai jadwal	60,37	A
7	Bus sampai ditujuan sesuai waktu yang dijanjikan	62,82	A
9	Bus tersedia dan beroperasi sesuai jadwal operasional yang dijanjikan	76,11	A
11	Petugas cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna	77,18	A

Tabel 7. Atribut Kategori *Action (A)* atau Butuh Perbaikan (Lanjutan)

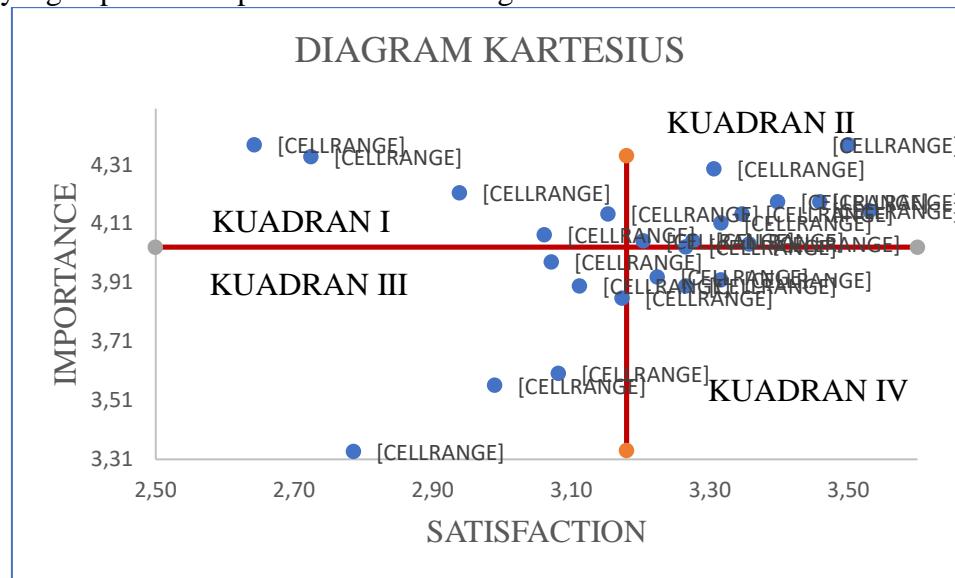
X	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan <i>Action (A)</i>
12	Petugas sigap merespon permintaan bantuan dari pengguna tanpa menunda	75,19	A
13	Petugas selalu siap membantu saat pengguna	79,09	A



menghadapi masalah selama perjalanan

Sumber: Pengolahan Data

Diagram kartesius adalah bagan terpisah empat bagian yang dibatasi oleh dua garis perpotongan langsung ke titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan dan Y merupakan skor tingkat kepentingan. Adapun pengelompokan atribut kedalam setiap kuadrat *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dibuat berdasarkan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran 1 (Prioritas Utama) dalam diagram kartesius merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Atribut tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan pengguna namun pihak Bus Putra Pelangi belum melaksanakan sesuai dengan harapan dan keinginan dari pengguna, atribut tersebut, yaitu 4, 6, 7, 9, dan 12. Nilai kepuasan layanan Bus Putra Pelangi yang masuk dalam kuadran 1 menunjukkan perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dalam diagram kartesius merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, dan faktor-faktor yang dianggap pengguna sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut tersebut, yaitu 1, 2, 3, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, dan 20.

Kuadran III (Prioritas Rendah) dalam diagram kartesius merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Atribut tersebut, yaitu 5, 8, 11, 22, dan 24.

Kuadran IV (Berlebihan) dalam diagram kartesius merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna, dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut-atribut tersebut antara lain pertanyaan nomor, yaitu 10, 21, 23, dan 25.

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki dan menyarankan beberapa upaya perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak pengelola Bus Putra Pelangi. Adapun usulan perbaikan kualitas layanan dan peningkatan kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut:

**Tabel 8.** Usulan Perbaikan dan peningkatan Kualitas Layanan

X	Pertanyaan	Dimensi	Usulan
4	Ketersediaan dan kebersihan tempat sampah	<i>Tangible</i>	Penyediaan tempat sampah portabel dan pemeriksaan kebersihan rutin bus
6	Bus berangkat tepat waktu sesuai jadwal	<i>Reliability</i>	Penetapan batas waktu naik pengguna dan standar persiapan keberangkatan
7	Bus sampai ditujuan sesuai waktu yang dijanjikan	<i>Reliability</i>	Penyesuaian estimasi waktu tempuh dan identifikasi titik rawan keterlambatan
9	Bus tersedia dan beroperasi sesuai jadwal operasional yang dijanjikan	<i>Reliability</i>	Penyediaan armada cadangan dan pengaturan waktu rotasi bus operasional
12	Petugas sigap merespon permintaan bantuan dari pengguna tanpa menunda	<i>Responsiveness</i>	Penunjukan petugas layanan utama dan <i>briefing</i> singkat sebelum perjalanan

Sumber: Pengolahan Data

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa Bus Putra Pelangi dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dapat disimpulkan bahwa diperoleh sebesar 63,65%. Nilai tersebut berada pada rentang 0,60–0,80 yang termasuk dalam kategori “puas”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap pelayanan Bus Putra Pelangi, namun tingkat kepuasan tersebut belum mencapai kategori “sangat puas”, sehingga masih diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan.

Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), atribut layanan yang paling penting bagi pengguna Bus Putra Pelangi ditentukan melalui pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) sebesar 3,18 dan rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4,03 sebagai titik potong. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa atribut yang paling penting namun memiliki kinerja aktual yang masih rendah berada pada Kuadran I, yaitu ketersediaan dan kebersihan tempat sampah, ketepatan waktu keberangkatan bus, ketepatan waktu tiba di tujuan, ketersediaan bus sesuai jadwal operasional, serta ketanggapan petugas dalam merespon permintaan bantuan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun atribut tersebut sangat diharapkan oleh pengguna, pelaksanaannya belum optimal sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan.

Hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) yang Importance Performance Analysis (IPA), rekomendasi perbaikan layanan Bus Putra Pelangi difokuskan pada atribut yang berada pada Kuadran I, karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja aktualnya masih rendah. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan 58 antara lain penyediaan fasilitas pendukung yang memadai, penetapan standar operasional waktu keberangkatan, penyesuaian estimasi waktu tempuh, penyediaan armada cadangan, serta peningkatan responsivitas petugas, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari kategori puas menuju sangat puas.



DAFTAR PUSTAKA

- Avianto, B.N., Siregar, H., & Ramadhan, A. (2020). Transportasi publik sebagai penghubung pembangunan daerah. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 12(2), 45- 55.
- Firdaus, M. F., & Nur, M. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 295–301. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721>
- Herlynawati, R., Suryani, L., & Prabowo, D. (2024). Analisis kepuasan pengguna Bus Trans Jatim menggunakan metode CSI dan IPA. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 15(1), 12-25.
- Helia, V. N., Abdurrahman, C. P., & Rahmillah, F. I. (2018). Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). *MATEC Web of Conferences*, 154, 0-4. <https://doi.org/10.1051/matecconf/201815401098>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Kurniawan, R., Handayani, A. T., & Astutik, H. P. (2022). Pemilihan Moda Transportasi Antara Bus Damri Atau Kereta Api Pada Jalur Jogja-Yogyakarta International Airport. *Jurnal Transportasi*, 22(2), 171–180. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v22i2.6067.171-180>
- Nasution, A. R., Suliawati, S., & Harahap, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Paises Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(3), 280–286. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i3.440>
- Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>
- Wulan Dari, P., & Sellyana, A. (2022). Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index). *JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer Dan Informasi)*, 10(2), 46–53. <https://doi.org/10.52072/jutekinf.v10i2.436>
- Yosritzal, Nofriyanti, E., & Yossyafra. (2020). Evaluation of concretization of local road in Padang city using the importance satisfaction analysis and customer satisfaction index methods. *E3S Web of Conferences*, 156, 0–7.