

Studi Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Travel Rute Palangka Raya-Buntok

Rini^{1*}, Devia², Murniati³

^{1,2,3}Jurusan Teknik Sipil, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, Indonesia

*Koresponden email: rinirin13165@gmail.com

Diterima: 24 November 2023

Disetujui: 6 Desember 2023

Abstract

Palangka Raya City as the growth center of Central Kalimantan and surrounding areas needs transportation facilities that can support the economy of the people. This study aims to evaluate the level of passenger satisfaction that has been achieved and identify which indicators need immediate improvement by applying the Customer Satisfaction Index (CSI) method, the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Service Quality method. The results of the CSI analysis produce a value of 63.88%, meaning that the overall level of travel service on the Palangka Raya-Buntok route is quite satisfactory and the results of the Cartesian diagram from the IPA analysis of the indicators that fall into quadrant I are that the travel driver is in good physical and mental health and does not smoke or play on his cellphone. while driving, the car room is smoke-free, and transactions and services are served quickly and precisely, quadrant I is considered very important, but performance is not optimal so, improving it is a top priority, a strategy that can be carried out by the authorities by providing direction to drivers and bureau employees travel journey regarding matters related to these indicators.

Keywords: *satisfaction analysis, transportation, travel, Service Quality, CSI, IPA*

Abstrak

Kota Palangka Raya sebagai pusat pertumbuhan daerah Kalimantan Tengah dan sekitarnya membutuhkan sarana transportasi yang dapat mendukung perekonomian masyarakat. Penelitian ini mengemban tujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang yang sudah dicapai dan mengidentifikasi indikator mana yang membutuhkan perbaikan secepatnya dengan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Service Quality*. Hasil analisis CSI menghasilkan nilai 63,88% artinya secara keseluruhan tingkat pelayanan travel rute Palangka Raya-Buntok cukup memuaskan dan hasil diagram kartesius dari analisis IPA indikator yang masuk kuadran I yaitu sopir travel dalam keadaan sehat fisik dan mental serta tidak merokok dan bermain HP pada saat mengemudi, ruangan mobil yang bebas asap rokok, dan transaksi dan layanan dilayani dengan cepat dan tepat, kuadran I dinilai sangat penting, tetapi kinerja belum maksimal sehingga, perbaikannya prioritas utama, strategi yang dapat dilakukan pihak berwenang dengan memberikan pengarahan kepada sopir dan karyawan biro perjalanan travel mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan indikator tersebut.

Kata Kunci: *analisis kepuasan, transportasi, travel, Service Quality, CSI, IPA*

1. Pendahuluan

Kota Palangka Raya merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah dengan luas wilayah 2.853,12 km² (Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah, 2023). Jumlah penduduknya mencapai 305.907 jiwa pada tahun 2022, menjadikannya provinsi terbesar ketiga di Kalimantan Tengah setelah Kotawaringin Timur dan Kapuas (Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah, 2022).

Sebagai pusat pertumbuhan di wilayah Kalimantan Tengah dan sekitarnya, jasa transportasi Kota Palangka Raya sangat diperlukan untuk menunjang perekonomian masyarakat. Transportasi darat antar kota dan provinsi di Kota Palangka Raya salah satunya adalah travel dengan mengambil jalur Palangka Raya-Buntok yang merupakan salah satu sarana transportasi Kota Palangka Raya yang melayani perjalanan antar kota dalam provinsi. Rute ini mencakup jarak sekitar ± 207 km dengan waktu tempuh 4 jam 11 menit dengan kecepatan 50-80 km/jam. Rute ini saat ini dioperasikan oleh beberapa biro perjalanan di Palangka Raya, dengan jadwal rata-rata harian dan waktu keberangkatan rata-rata tiga kali sehari.

Selain kebutuhan pilihan transportasi, kualitas penyediaan layanan perjalanan juga harus dipastikan dapat membangkitkan minat masyarakat dalam menggunakan moda transportasi umum, seperti travel. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum, keinginan atau harapan penumpang harus diperhatikan, sehingga kepentingan seluruh penumpang dapat diperhatikan dan kinerja pelayanan dapat

diukur dari berbagai sudut pandang. Pengukuran kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, dari situlah dikembangkan alat pengukuran kualitas pelayanan dengan sebutan Servqual (Service Quality). (Parasuraman A dkk, 1991).

Latar belakang tersebut menjadi landasan bagi tujuan penelitian ini, yaitu untuk memahami permasalahan dan keluhan penumpang serta menganalisis tingkat kepuasan penumpang yang dicapai terhadap pelayanan serta mengetahui layanan mana yang memerlukan perbaikan atau peningkatan kualitas dan seberapa penting layanan tersebut.

2. Metode Penelitian

2.1. Pengumpulan Data

Pada dua tempat pemberhentian travel yang berbeda sepanjang jalur perjalanan Palangka Raya-Buntok dilakukannya penelitian. Penelitian tempat pertama Rumah Makan Sri Nida yang terletak di Jalan Danau Pantau, Kecamatan Timpah, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah dan penelitian tempat kedua, Rumah Makan Annisa Persimpangan Jalan Palangkaraya-Buntok, Danau Pantau, Kecamatan Timpah, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah. Pada bulan Juli 2023 penelitian dimulai sampai dengan bulan Agustus 2023. Data penelitian diperoleh dari data observasi langsung dengan cara menyebarkan kuesioner yang peneliti bagikan kepada para penumpang travel rute Palangka Raya-Buntok yang berjumlah 115 kuesioner.

2.2. Populasi dan Sampel

Jumlah penduduk di Kota Palangka Raya merupakan populasi dalam penelitian ini. Untuk menghitung sampel dapat menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

2.3. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2009) uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur atau instrumen penelitian yang dipakai dapat mengukur variabel secara tepat. Kriteria valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Menggunakan rumus *Pearson Product Moment* untuk mendapatkan nilai r_{hitung} (nilai Pearson Correlation):

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2) \cdot (n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien korelasi

n = jumlah responden

X = Skor tiap pertanyaan

Y = Skor total

2.4. Uji Reliabilitas

Cara untuk mengukur seberapa konsisten dan dapat dipercaya suatu alat ukur atau instrumen penelitian bisa disebut dengan uji reliabilitas. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka, instrumen dapat dikatakan reliabel. Untuk menghitung nilai *Cronbach's Alpha* (Siregar, 2017), digunakan langkah-langkah berikut:

1. Menghitung varians setiap butir pertanyaan dengan rumus:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (3)$$

2. Menghitung varians total dengan rumus:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (4)$$

3. Menghitung reabilitas instrumen dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right] \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
- $\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
- σ_t^2 = Varians total
- $\sum a_b^2$ = Jumlah varians butir
- k = Jumlah butir pertanyaan
- r11 = Koefisien reliabilitas instrumen

2.5. Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Menurut (Prima, 2020) *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kinerja suatu pelayanan secara keseluruhan. Berikut Langkah-langkah untuk menentukan nilai CSI:

1. Mengukur *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Rata-rata kepentingan dan kinerja merupakan nilai yang didapatkan dari setiap penumpang.

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n X_i)}{n} \dots\dots\dots (6)$$

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n} \dots\dots\dots (7)$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- X_i = Nilai kinerja atribut X ke i.
- Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i.

2. Menentukan *Weight Factor* (WF) untuk tiap atribut, yaitu bagian dari nilai MIS suatu atribut dibandingkan dengan jumlah nilai MIS semua atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \dots\dots\dots (8)$$

Keterangan:

- p = Atribut Kepentingan ke-p.

3. Mengukur *Weight Score* (WS) setiap atribut, yaitu hasil kali antara nilai rata-rata kinerja tiap atribut (X) dengan WF atribut tersebut.

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots\dots\dots (9)$$

4. Mengukur *Weight Total* (WT), yaitu penjumlahan *Weight Score* (WS) seluruh atribut.

5. Mengukur *Satisfaction Index*, yaitu *Weight Total* (WT) dibagi skala tertinggi yang dipakai, lalu dikali 100%.

$$CSI = \frac{(\sum_{i=1}^p WSi)}{s} \times 100\% \dots\dots\dots (10)$$

Keterangan:

- CSI = *Customer satisfaction Indeks* (%).
- p = Atribut Kepentingan ke-p.
- s = Skala maksimum yang digunakan.

Skor CSI dibagi menjadi lima kriteria, yaitu dari sangat tidak puas hingga sangat puas, seperti terlihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

| No. | Nilai | Indeks |
|-----|--------------|-------------|
| 1 | 81 %-100 % | Sangat Puas |
| 2 | 66 %-80,99% | Puas |
| 3 | 51 %-65,9 % | Cukup |
| 4 | 35 %-50,99 % | Kurang Puas |
| 5 | 0 %-34,99 % | Tidak Puas |

Sumber: Dewi dkk (2020)

2.6. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang pertamakali diperkenalkan oleh (Martilla & James, 1977) untuk mengukur seberapa besar korelasi antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa merupakan tujuan dari metode tersebut. Untuk menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan (Santoso, 2011):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \dots\dots\dots (11)$$

Keterangan:

- Tki = Tingkat kesesuaian.
- Xi = Skor penilaian kinerja.
- Yi = Skor penilaian kepentingan.

Kategori persentase rata-rata kesesuaian terbagi menjadi tiga kelompok yaitu: kesesuaian tinggi (80-100%), kesesuaian sedang (60-79%), dan kesesuaian rendah (<60%) (Yudistira & Achmadi, 2015). Untuk menghitung rata-rata setiap indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dapat digunakan rumus:

$$\bar{x1} = \frac{\sum xi}{n} \dots\dots\dots (12)$$

$$\bar{y1} = \frac{\sum yi}{n} \dots\dots\dots (13)$$

Keterangan:

- $\bar{x1}$ = Skor rata-rata tingkat kepuasan/kinerja.
- xi = Jumlah tingkat kepuasan/kinerja.
- $\bar{y1}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan.
- yi = Jumlah nilai tingkat kepentingan.
- n = Jumlah sampel.

Menentukan indikator pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan penumpang dapat menggunakan diagram kartesius. Untuk mengetahui rata-rata seluruh indikator kepentingan (Y) dan kinerja (X), yang merupakan nilai ambang batas diagram kartesius, rumusnya:

$$\bar{x} = \frac{\sum_i^k \bar{x}_i}{k} \dots\dots\dots (14)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_i^k \bar{y}_i}{k} \dots\dots\dots (15)$$

Keterangan:

- \bar{x} = Rata-rata dari skor tingkat kepuasan/kinerja seluruh atribut.
- \bar{y} = Rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh atribut.
- K = Jumlah atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Profil Responden

Para penumpang travel dengan rute Palangka Raya-Buntok merupakan responden dalam penelitian ini, responden mengisi kuesioner penelitian hasilnya untuk dijadikan data penelitian. Dapat dilihat **Tabel 2** untuk informasi lengkap mengenai responden.

Tabel 2.Data Profil Responden

| No. | Profil Responden | Frekuensi | Persentase |
|-----|-----------------------------|-----------|------------|
| 1. | Jenis Kelamin: | | |
| | Laki-laki | 48 | 42% |
| | Perempuan | 67 | 58% |
| 2. | Usia: | | |
| | < 20 tahun | 11 | 10% |
| | 21-30 tahun | 65 | 56% |
| | 31-40 tahun | 23 | 20% |
| | > 40 tahun | 16 | 14% |
| 3. | Pendidikan Terakhir: | | |
| | SD/Sederajat | 6 | 5% |
| | SMP/Sederajat | 12 | 10% |
| | SMA/Sederajat | 55 | 48% |
| | D3/D4 | 22 | 19% |
| | S1/S2 | 17 | 15% |

| No. | Profil Responden | Frekuensi | Persentase |
|-----|---------------------------------------|-----------|------------|
| | Lainnya | 3 | 3% |
| 4. | Pekerjaan: | | |
| | Pelajar/Mahasiswa | 43 | 37% |
| | Pegawai Swasta | 19 | 16% |
| | PNS/BUMN | 11 | 10% |
| | Ibu Rumah Tangga | 18 | 16% |
| | Lainnya | 24 | 21% |
| 5. | Alamat Asal: | | |
| | Palangka Raya | 53 | 46% |
| | Luar Palangka Raya | 62 | 54% |
| 6. | Pengalaman Menggunakan Travel: | | |
| | < 2 Kali | 12 | 10% |
| | 3-5 Kali | 19 | 17% |
| | 6-10 Kali | 49 | 43% |
| | > 10 Kali | 35 | 30% |
| 7. | Cara Keberangkatan: | | |
| | Dijemput dari rumah | 115 | 100% |
| | Tidak dijemput | 0 | 0% |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

3.2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Semua indikator terbukti valid dari hasil uji validitas karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu nilai r_{tabel} sebesar 0,1832. Sementara itu, hasil uji reliabilitas seluruh indikator dinyatakan reliabel, karena hasil *Cronbach Alpha* untuk kinerja 0,907 dan harapan sebesar 0,906 > nilai minimum *Cronbach alpha* yaitu 0,60.

3.3. Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil nilai 63,01 % dari metode CSI yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Nilai ini berada pada rentang 51%-65,9% yang berarti bahwa penumpang travel rute Palangka Raya-Buntok merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, namun masih ada ruang untuk perbaikan. **Tabel 3** memperlihatkan hasil rekapitulasi perhitungan.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Analisis CSI

| Indikator | MSS | Kode | MIS | WF | WS |
|-----------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 3,41 | H1 | 4,74 | 4,72 | 16,10 |
| 2 | 3,34 | H2 | 3,71 | 3,70 | 12,36 |
| 3 | 3,77 | H3 | 4,74 | 4,72 | 17,79 |
| 4 | 3,44 | H4 | 4,35 | 4,33 | 14,92 |
| 5 | 3,51 | H5 | 4,06 | 4,05 | 14,22 |
| 6 | 3,84 | H6 | 4,58 | 4,57 | 17,56 |
| 7 | 3,04 | H7 | 4,51 | 4,50 | 13,69 |
| 8 | 3,67 | H8 | 4,52 | 4,51 | 16,54 |
| 9 | 3,17 | H9 | 3,82 | 3,81 | 12,08 |
| 10 | 3,92 | H10 | 4,77 | 4,76 | 18,66 |
| 11 | 4,03 | H11 | 4,81 | 4,79 | 19,30 |
| 12 | 2,80 | H12 | 3,43 | 3,42 | 9,56 |
| 13 | 2,18 | H13 | 3,37 | 3,35 | 7,32 |
| 14 | 1,56 | H14 | 3,44 | 3,43 | 5,34 |
| 15 | 3,39 | H15 | 3,76 | 3,74 | 12,70 |
| 16 | 3,52 | H16 | 4,55 | 4,53 | 15,96 |
| 17 | 2,64 | H17 | 3,94 | 3,93 | 10,38 |
| 18 | 2,58 | H18 | 3,89 | 3,87 | 10,01 |
| 19 | 3,10 | H19 | 4,40 | 4,39 | 13,58 |
| 20 | 3,62 | H20 | 4,58 | 4,57 | 16,52 |

| Indikator | MSS | Kode | MIS | WF | WS |
|------------|--------------|----------|---------------|--------------|---------------|
| 21 | 2,96 | H21 | 4,41 | 4,39 | 12,99 |
| 22 | 2,41 | H22 | 3,97 | 3,95 | 9,52 |
| 23 | 2,40 | H23 | 4,06 | 4,05 | 9,71 |
| 24 | 2,10 | H24 | 3,92 | 3,91 | 8,23 |
| Σ | 74,41 | Σ | 100,32 | WT | 315,05 |
| | CSI | | | 63,01 | |
| Keterangan | | | | Cukup | |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

3.3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

3.3.1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tujuan dari analisis tingkat kesesuaian adalah untuk menunjukkan seberapa besar gambaran antara persepsi dan harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa total Tki adalah 74,17% yang termasuk dalam kategori keselarasan sedang (60%-79%). Secara garis besar, ini mengindikasikan bahwa tingkat kualitas layanan travel masih di bawah harapan penumpang, meskipun sudah cukup baik.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

| No. | Dimensi Kualitas Pelayanan | Xi | Yi | Tki | Keterangan |
|--------------|---|-------------|--------------|--------------|---------------|
| 1. | Kehandalan (<i>Realibility</i>) | 2009 | 2484 | 80,88 | Tinggi |
| 2. | Kepastian/ Jaminan (<i>Assurance</i>) | 2493 | 3107 | 80,24 | Tinggi |
| 3. | Bukti Fisik/ Terukur (<i>Tangibles</i>) | 752 | 1177 | 63,89 | Sedang |
| 4. | Perhatian Individual (<i>Empathy</i>) | 1752 | 2361 | 74,21 | Sedang |
| 5. | Ketanggapan atau Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 1551 | 2408 | 64,41 | Sedang |
| Total | | 8557 | 11537 | 74,17 | Sedang |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

3.2. Analisis Kuadran dalam *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil penelitian dan perhitungan yang dilakukan menunjukkan nilai rata-rata atau nilai koordinat diagram kartesius untuk setiap indikator dan nilai titik potong dua garis yang dihasilkan dari penelitian dapat diperlihatkan pada **Tabel 5.**

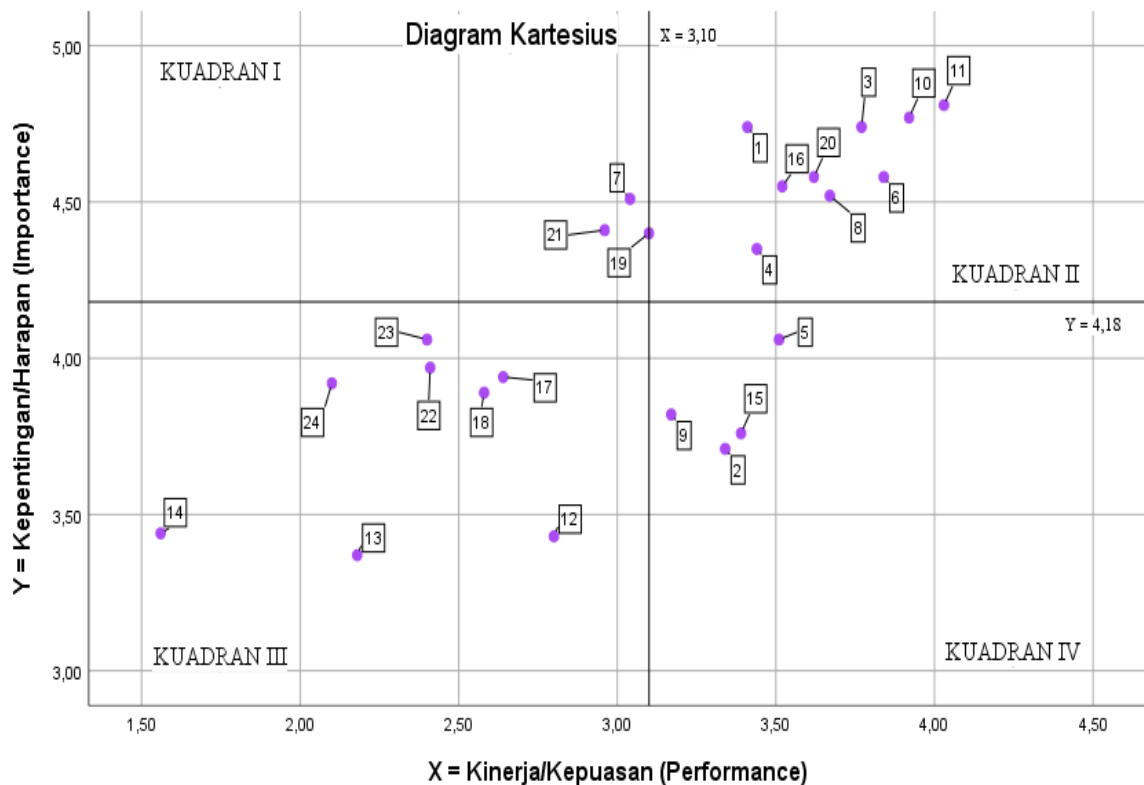
Tabel 5. Hasil Perhitungan Rata-rata Tiap Indikator

| Indikator. | Indikator Kualitas Pelayanan | X | Y |
|--|---|------|------|
| Keandalan (<i>Realibility</i>) | | | |
| 1 | Ketepatan jadwal penjemputan, keberangkatan, dan kedatangan (konsisten dalam pelayanan jasa) | 3,41 | 4,74 |
| 2 | Kemudahan pembayaran dan ketelitian mencatat data penumpang | 3,34 | 3,71 |
| 3 | Jumlah penumpang sesuai dengan kapasitas angkut (tidak berlebihan) | 3,77 | 4,74 |
| 4 | Sistem tarif yang layak dan sesuai dengan layanan jasa yang diberikan | 3,44 | 4,35 |
| 5 | Kepuasan terhadap pelayanan dari segi keterjangkauan dan keteraturan selama perjalanan | 3,51 | 4,06 |
| Kepastian/ Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | |
| 6 | Kemampuan sopir mengemudikan travel dapat dipercaya dalam menjaga keselamatan dalam berkendara | 3,84 | 4,58 |
| 7 | Sopir travel dalam keadaan sehat fisik dan mental serta tidak merokok dan bermain HP pada saat mengemudi | 3,04 | 4,51 |
| 8 | Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas | 3,67 | 4,52 |
| 9 | penumpang merasa aman dalam melakukan transaksi dengan pengelola travel serta berperilaku sopan dan ramah ketika melayani penumpang | 3,17 | 3,82 |
| 10 | Mengecek mobil yang digunakan sebelum beroperasi agar dalam kondisi layak digunakan | 3,92 | 4,77 |
| 11 | Mobil yang digunakan dalam keadaan yang baik | 4,03 | 4,81 |
| Bukti Fisik/ Terukur (<i>Tangibles</i>) | | | |
| 12 | Sopir travel menggunakan pakaian yang sopan, bersih, rapi dan wangi pada saat mengemudi | 2,80 | 3,43 |

| Indikator. | Indikator Kualitas Pelayanan | X | Y |
|---|---|-------------|-------------|
| 13 | Kelengkapan fasilitas di dalam mobil seperti AC, alat pemutar musik, dll yang dalam keadaan baik | 2,18 | 3,37 |
| 14 | Kelengkapan fasilitas penunjang didalam mobil seperti menyediakan fasilitas kesehatan (perlengkapan P3K) | 1,56 | 3,44 |
| Perhatian Individual (Empathy) | | | |
| 15 | Pelayanan bisa lewat via telepon | 3,39 | 3,76 |
| 16 | Jadwal operasi sesuai dengan kebutuhan bagi penumpang | 3,52 | 4,55 |
| 17 | Selalu memperhatikan kepentingan dan kebutuhan khusus para penumpangnya | 2,64 | 3,94 |
| 18 | Pelayanan dari segi kesetaraan selama perjalanan dengan tidak memandang status sosial dan memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan | 2,58 | 3,89 |
| 19 | Ruangan mobil yang bebas asap rokok | 3,10 | 4,40 |
| Ketanggapan atau Daya Tanggap (Responsiveness) | | | |
| 20 | Kemudahan mendapatkan kejelasan informasi waktu keberangkatan | 3,62 | 4,58 |
| 21 | Transaksi dan layanan dilayani dengan cepat dan tepat | 2,96 | 4,41 |
| 22 | cepat menanggapi keluhan penumpang | 2,41 | 3,97 |
| 23 | Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat | 2,40 | 4,06 |
| 24 | Tanggap terhadap penumpang khusus seperti penyandang disabilitas, lansia dan wanita hamil untuk naik dan turun mobil | 2,10 | 3,92 |
| Total | | 74,41 | 100,32 |
| Nilai dua buah garis yang saling berpotongan | | 3,10 | 4,18 |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Dari **Tabel 5** di atas, diperoleh garis tengah untuk sumbu X dan Y dengan nilai 3,10 dan 4,18. Berdasarkan hasil perhitungan pada tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap keseluruhan indikator kualitas pelayanan travel rute Palangka Raya-Buntok menghasilkan diagram IPA seperti pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Analisis Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)
Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan diagram Kartesius pada **Gambar 1** yang terbagi menjadi 4 kuadran, dapat disimpulkan bahwa:

Kuadran I (Prioritas Utama)

Menurut responden pada kuadran I, dinilai sangat penting, namun nyatanya kinerja di lapangan masih belum maksimal dan belum memenuhi harapan penumpang. Oleh karena itu, kedepannya diharapkan pihak

berwenang dapat lebih fokus pada indikator-indikator yang terletak pada kuadran ini, karena penanganan dan perbaikannya harus diprioritaskan. Kuadran I memiliki 3 indikator, yaitu:

1. Sopir travel dalam keadaan sehat fisik dan mental serta tidak merokok dan bermain HP pada saat mengemudi (7).
2. Ruang mobil yang bebas asap rokok (19).
3. Transaksi dan layanan dilayani dengan cepat dan tepat (21).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Indikator yang terletak pada kuadran II merupakan indikator yang seimbang antara tingkat kinerja dan tingkat harapan. Sehingga harapan kedepannya pihak berwenang dapat menjaga kualitas pelayanan agar tidak menurun. Terdapat 9 indikator yang terletak pada kuadran II:

1. Ketepatan jadwal penjemputan, keberangkatan, dan kedatangan (konsisten dalam pelayanan jasa) (1).
2. Jumlah penumpang sesuai dengan kapasitas angkut (tidak berlebihan) (3).
3. Sistem tarif yang layak dan sesuai dengan layanan jasa yang diberikan (4).
4. Kemampuan sopir mengemudikan travel dapat dipercaya dalam menjaga keselamatan dalam berkendara (6).
5. Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas (8).
6. Mengecek mobil yang digunakan sebelum beroperasi agar dalam kondisi layak digunakan (10).
7. Mobil yang digunakan dalam keadaan yang baik (11).
8. Jadwal operasi sesuai dengan kebutuhan bagi penumpang (16).
9. Kemudahan mendapatkan kejelasan informasi waktu keberangkatan (20).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Responden menganggap indikator pada kuadran III kurang relevan dengan kepuasan mereka, meskipun kinerja pelayanan pada indikator ini sudah memadai. Oleh karena itu, pihak yang berwenang tidak harus mengutamakan indikator yang ada di kuadran ini dalam usaha peningkatan kualitas, karena responden lebih mengharapkan perhatian lebih pada indikator yang harus segera diperbaiki. Namun demikian, pihak yang berwenang juga tidak boleh mengesampingkan indikator yang ada di kuadran II, melainkan harus memonitor dan mengevaluasi kinerjanya, karena hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Terdapat 8 indikator yang terletak pada kuadran III:

1. Sopir travel menggunakan pakaian yang sopan, bersih, rapi dan wangi pada saat mengemudi (12).
2. Kelengkapan fasilitas di dalam mobil seperti AC, alat pemutar musik, dll yang dalam keadaan baik (13).
3. Kelengkapan fasilitas penunjang didalam mobil seperti menyediakan fasilitas kesehatan (perlengkapan P3K) (14).
4. Selalu memperhatikan kepentingan dan kebutuhan khusus para penumpangnya, (17).
5. Pelayanan dari segi kesetaraan selama perjalanan dengan tidak memandang status sosial dan memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan (18).
6. Cepat menanggapi keluhan penumpang (22).
7. Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (23).
8. Tanggap terhadap penumpang khusus seperti penyandang disabilitas, lansia dan wanita hamil untuk naik dan turun mobil (24).

Kuadran IV (Berlebihan)

Menurut responden, indikator yang terdapat pada kuadran IV kurang penting, namun ternyata kualitas pelayanan di lapangan sangat baik dalam situasi ini, kepentingan/harapan tidak menjadi prioritas pengguna layanan atau responden, namun pengguna layanan puas dengan pelayanan penyedia jasa travel. Oleh karena itu, tidak perlu adanya koreksi, dan kedepannya diharapkan pihak berwenang dapat lebih fokus pada indikator-indikator yang mempunyai makna atau harapan lebih besar, seperti indikator kuadran I. Terdapat 4 indikator yang terletak pada kuadran IV yaitu:

1. Kemudahan pembayaran dan ketelitian mencatat data penumpang (2).
2. Kepuasan terhadap pelayanan dari segi keterjangkauan dan keteraturan selama perjalanan (5).
3. penumpang merasa aman dalam melakukan transaksi dengan pengelola travel serta berperilaku sopan dan ramah ketika melayani penumpang (9).
4. Pelayanan bisa lewat via telepon (15).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan berdasarkan persepsi penumpang travel rute Palangka Raya-Buntok tingkat kesesuaian antara tingkat harapan responden dan tingkat kinerja sangat jauh dari harapan responden, namun responden sudah merasa cukup puas terhadap kinerja layanan yang diberikan.

Strategi yang dapat dilakukan menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang terhadap tingkat kinerja layanan travel (kuadran I), yaitu pihak biro perjalanan layanan travel memberikan pengarahan kepada sopir travel mengenai pentingnya menjaga memberikan jaminan keselamatan, kenyamanan, keamanan penumpang selama perjalanan. Selain itu layanan travel memberikan pengarahan kepada sopir travel mengenai pentingnya menjaga kondisi di dalam travel agar bebas asap rokok karena karena berdampak terhadap kenyamanan penumpang selama perjalanan.

Biro perjalanan layanan travel agar memberikan pengarahan kepada karyawan biro perjalanan travel mengenai pentingnya memberikan pelayanan baik dalam hal transaksi atau informasi mengenai layanan yang dibutuhkan penumpang, layanan yang diberikan tidak hanya cepat tapi juga tepat.

5. Saran

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan dampak positif dalam menetapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan dapat dijadikan acuan evaluasi terhadap indikator-indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan travel untuk meningkatkan keinginan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum khususnya travel di Palangka Raya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak biro perjalanan travel rute Palangka Raya-Buntok hendaknya mengetahui terlebih dahulu permasalahan yang harus diselesaikan apa saja dan indikator mana yang masih kurang kualitas layanannya dan harus ditangani agar tidak ada kejadian kesalahan perbaikan yang dapat berakibat pada keluhan baru.

6. Referensi

- [1] Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah. (2022). Jumlah penduduk (jiwa) 2020-2022. <https://kalteng.bps.go.id/indicator/12/390/1/jumlah-penduduk.html>
- [2] Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah. (2023). Luas Wilayah Palangka Raya Menurut Kecamatan (km²), 2021-2023. <https://palangakota.bps.go.id/indicator/153/279/1/luas-wilayah-palangka-raja-menurut-kecamatan.html>
- [3] Budiono, & Fahrizal Lukman. (2013). Persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan data pada smartphone di Jakarta. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, Vol.11 No.2(Juni 2013), 93–108.
- [4] Dewi, C. K., Luh, D. N., Shinta, P., & Setyarini, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Parkir Mobil Mall Puri Indah. In *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil* (Vol. 3, Issue 3).
- [5] Fassa, F., Fredy Jhon, P. S., & Adikesuma, T. N. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Shuttle Bus Di Kota Mandiri.
- [6] Jordan, K. (2019). Studi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Fasilitas Angkutan Umum Bus Rapid Transit (Brt) Kota Palangka Raya.
- [7] Mahardi, P., Sudiby, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). 1–8.
- [8] Parasuraman A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Servqual: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- [9] Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- [10] Santoso. (2011). "Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Teknologi Pertanian*.
- [11] Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana.
- [12] Sugiyono. (2010). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RD. <https://anyflip.com/utlqr/qtha/basic/101-150>

-
- [13] Syahputra, A. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan (Trayek Bangkinang-Pekanbaru).
 - [14] Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. In Jurnal Transaksi (Vol. 12, Issue 1).
 - [15] Yudistira, & Achmadi, F. (2015). "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Jasa Inspeksi Teknis di PT Valarbi." Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII.