Yos Soedarso Civil Engineering Journal (YSCEJ)
ISSN 2685-7707 (online) 2685-6948 (print)
Volume 5 Number 2, September 2023
https://ejurnal.yossoedarso.ac.id/index.php/yscej-server

Analisa Kepuasan Pelanggan Bus PO Harapan Jaya Rute Surabaya – Tulungagung

Masliyah [(1)]
Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Yos Soedarso; masliyah081167@gmail.com

Nadia Sukma Chrisworo [(2)]
Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Yos Soedarso; nadiaschrisworo@gmail.com

Danang Sumbodo [(3)]
Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Yos Soedarso; danangsumbodo@gmail.com

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the important indicators in evaluating the quality of public transportation services. This article discusses a proposed analysis of customer satisfaction for PO Harapan Jaya bus services on the Surabaya–Tulungagung route. The assessment is directed at service attributes that can be observed and experienced directly by passengers, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical aspects of service. The research design uses a quantitative survey approach with a questionnaire employing a Likert scale. Customer satisfaction can be analyzed by comparing passenger expectations and perceptions, while service attributes can be prioritized using an importance–performance approach. The analysis is intended to identify attributes that require improvement and attributes whose performance is already in accordance with passenger expectations. Because passenger survey data were not included with the journal template, this manuscript presents the research framework and analysis procedure; numerical satisfaction values should be filled in after the field survey is conducted.

Keywords: *customer satisfaction; bus service; public transportation; service quality; Surabaya–Tulungagung.*

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi umum. Artikel ini membahas analisis kepuasan pelanggan Bus PO Harapan Jaya pada rute Surabaya–Tulungagung. Penilaian diarahkan pada atribut pelayanan yang dapat diamati dan dirasakan secara langsung oleh penumpang, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta aspek fisik pelayanan. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan survei kuantitatif dengan instrumen kuesioner berskala Likert. Kepuasan pelanggan dapat dianalisis melalui perbandingan antara tingkat harapan dan persepsi penumpang, sedangkan atribut pelayanan dapat diprioritaskan menggunakan pendekatan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil analisis diharapkan dapat menunjukkan atribut yang perlu mendapatkan perhatian dan atribut yang kinerjanya telah sesuai dengan harapan pelanggan. Karena data survei penumpang belum disertakan bersama template jurnal, naskah ini menyajikan kerangka penelitian dan prosedur analisis; nilai kepuasan numerik perlu diisi setelah survei lapangan dilakukan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan; pelayanan bus; transportasi umum; kualitas pelayanan; Surabaya–Tulungagung.

Latar Belakang

Transportasi umum memiliki peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat antarkota. Pada pelayanan bus antarkota, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan kendaraan mengangkut penumpang dari tempat asal menuju tujuan, tetapi juga mencakup ketepatan pelayanan, kenyamanan, keamanan, informasi perjalanan, dan sikap petugas. Penumpang akan membentuk penilaian berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama menggunakan layanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelanggan diperlukan sebagai dasar evaluasi kualitas pelayanan.

ISSN 2685-7707 (online) 2685-6948 (print)
Volume 5 Number 2, September 2023
https://ejurnal.yossoedarso.ac.id/index.php/yscej-server

PO Harapan Jaya merupakan salah satu operator bus yang melayani perjalanan antarkota, termasuk hubungan perjalanan Surabaya–Tulungagung. Karakteristik perjalanan antarkota menyebabkan penumpang berhadapan dengan berbagai titik pelayanan, mulai dari proses pembelian tiket, informasi jadwal, keberangkatan, kondisi kendaraan, pelayanan awak bus, hingga proses tiba di tujuan. Setiap tahapan tersebut dapat memengaruhi persepsi penumpang terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan.

Analisis kepuasan pelanggan perlu dilakukan secara sistematis agar evaluasi tidak hanya didasarkan pada pendapat umum. Atribut pelayanan dapat disusun ke dalam indikator yang terukur, kemudian dinilai oleh responden berdasarkan persepsi terhadap kinerja dan tingkat kepentingannya. Perbedaan antara harapan dan persepsi dapat digunakan untuk mengetahui kesenjangan pelayanan. Atribut dengan kesenjangan yang besar dapat menjadi perhatian manajemen untuk menentukan tindakan perbaikan.

Dalam naskah ini, pembahasan difokuskan pada penyusunan metode dan bentuk analisis yang dapat diterapkan pada penumpang PO Harapan Jaya rute Surabaya–Tulungagung. Nilai numerik hasil survei tidak dibuat secara asumtif karena data responden tidak tersedia dalam bahan yang diberikan.

Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi atribut pelayanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan Bus PO Harapan Jaya rute Surabaya–Tulungagung; (2) mengukur tingkat persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan; dan (3) menentukan atribut pelayanan yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan berdasarkan hasil pengukuran.

METODE

Penelitian dirancang menggunakan metode survei kuantitatif. Responden adalah penumpang yang pernah menggunakan Bus PO Harapan Jaya pada rute Surabaya–Tulungagung. Pengambilan responden dapat dilakukan secara purposive, yaitu memilih penumpang yang memenuhi kriteria pernah menggunakan layanan pada rute yang diteliti. Jumlah sampel ditetapkan sesuai kebutuhan penelitian dan kemampuan pengumpulan data lapangan.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert, misalnya 1 sampai 5. Setiap atribut dinilai dalam dua bagian, yaitu tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja/persepsi. Atribut dapat meliputi ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kemudahan memperoleh tiket, kejelasan informasi, kondisi tempat duduk, kebersihan kendaraan, kenyamanan selama perjalanan, keamanan, keramahan awak bus, kemampuan petugas merespons keluhan, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan.

Analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata persepsi (P) dan harapan (E) pada setiap atribut. Kesenjangan pelayanan dapat dinyatakan sebagai GAP = P − E. Nilai GAP negatif menunjukkan bahwa persepsi pelanggan berada di bawah harapan, sedangkan nilai yang mendekati nol menunjukkan kesesuaian yang lebih tinggi antara kinerja dan harapan. Tingkat kesesuaian juga dapat dihitung dengan rumus Tki = (P/E) × 100%.

Untuk memperoleh prioritas perbaikan, nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dapat dipetakan ke dalam diagram Importance–Performance Analysis (IPA). Atribut yang berada pada kuadran prioritas utama merupakan atribut dengan tingkat kepentingan relatif tinggi tetapi kinerjanya relatif rendah. Pemetaan ini membantu menghasilkan rekomendasi yang lebih terarah.

HASIL

Berdasarkan rancangan analisis, hasil penelitian nantinya disajikan dalam bentuk karakteristik responden, nilai rata-rata persepsi dan harapan, nilai GAP, tingkat kesesuaian, serta pemetaan IPA. Karakteristik responden dapat mencakup jenis kelamin, kelompok usia, pekerjaan, frekuensi penggunaan bus, serta tujuan perjalanan apabila variabel tersebut dikumpulkan melalui kuesioner.

Tabel hasil utama sebaiknya memuat sedikitnya kolom atribut pelayanan, nilai harapan, nilai persepsi, GAP, dan tingkat kesesuaian. Sebagai contoh format: Atribut 1 – Harapan [isi data], Persepsi [isi data], GAP [hitung P−E], Tingkat Kesesuaian [hitung P/E×100%]. Format tersebut memungkinkan setiap atribut dibandingkan secara konsisten.

Interpretasi hasil harus didasarkan pada data aktual responden. Apabila suatu atribut mempunyai nilai GAP negatif yang relatif besar, atribut tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan

ISSN 2685-7707 (online) 2685-6948 (print)
Volume 5 Number 2, September 2023
https://ejurnal.yossoedarso.ac.id/index.php/yscej-server

pengalaman pelanggan dan dapat dipertimbangkan sebagai sasaran peningkatan. Sebaliknya, atribut dengan kinerja tinggi dan tingkat kepentingan tinggi dapat dipertahankan. Karena data survei belum tersedia pada bahan yang diberikan, kesimpulan numerik mengenai tingkat kepuasan PO Harapan Jaya belum dapat dinyatakan secara valid pada tahap ini.

KESIMPULAN

Analisis kepuasan pelanggan Bus PO Harapan Jaya rute Surabaya–Tulungagung dapat dilakukan melalui survei persepsi dan harapan penumpang dengan indikator kualitas pelayanan yang terukur. Perbandingan nilai persepsi dan harapan menghasilkan GAP yang dapat digunakan untuk melihat kesesuaian pelayanan, sedangkan Importance-Performance Analysis dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan. Data survei lapangan diperlukan untuk menghasilkan nilai kepuasan dan prioritas atribut secara kuantitatif. Dengan demikian, pengelola dapat menggunakan hasil penelitian sebagai dasar evaluasi pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
2. Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
3. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson.
4. Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.