

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS SEKOLAH KOTA SURABAYA DENGAN METODE *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*

Boy Dian Anugra Sandy

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Bangka Belitung
Kampus Terpadu UBB, Balunijuk, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung

e-mail : boyanugra13@gmail.com

ABSTRACT

The Department of Transportation in Surabaya City provides school bus services. Buses are designed to accommodate students departure to school. Bus routes are optimized to reach schools located on the main streets of Surabaya. There are 12 public / private junior high schools, 11 public / private senior high schools, and 8 public / private vocational high schools that are passed by the route. The number of buses available is 4 units with medium capacity. This bus has a route from Dukuh Menanggal Street to Prof. Dr. Moestopo Street. This study aims to determine the level of user satisfaction with school bus services so that the school bus can be optimized for its facilities and services. Data collection was carried out by means of questionnaire surveys. Comfort, security, convenience, trajectory, and vehicle are the service variables measured. The data obtained is then analyzed by the IPA method which results in 4 assessment quadrants. The results obtained from the Customer Satisfaction Index (CSI) obtained are 0.9157, where customer satisfaction is included in the criteria 0.80 - 1.00.

Keywords: School Bus, Bus Service, Satisfaction Analysis

ABSTRAK

Dinas Perhubungan Kota Surabaya menyediakan layanan bus sekolah. Bus dirancang untuk mengakomodasi keberangkatan siswa ke sekolah. Rute bus dioptimalkan untuk menjangkau sekolah-sekolah yang berada di jalan-jalan utama Kota Surabaya. Terdapat 12 SMP negeri/swasta, 11 SMA negeri/swasta, dan 8 SMK negeri/swasta yang dilalui rute tersebut. Jumlah bus yang tersedia 4 unit dengan kapasitas sedang. Bus ini memiliki rute dari Jl. Dukuh Menanggal ke Jl. Prof. Dr. Moestopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan bus sekolah agar bus sekolah tersebut dapat dioptimalkan fasilitas maupun pelayanannya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara survei kuisioner. Kenyamanan, keamanan, kemudahan, lintasan, dan kendaraan adalah variabel pelayanan yang diukur. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan metode *IPA* yang menghasilkan 4 kuadran penilaian. Diperoleh hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang didapat adalah 0.9157, dimana kepuasan pelanggan masuk kriteria 0.80 – 1.00.

Kata kunci: Bus Sekolah, Pelayanan Bus, Tingkat Kepuasan

1. Pendahuluan

Menurut Tamin (2000), perjalanan berdasarkan tujuannya dibagi menjadi dua klarifikasi yaitu perjalanan utama dan perjalanan lain yang opsional. Perjalanan berbasis tempat tinggal dengan tujuan bekerja dan pendidikan dikategorikan sebagai perjalanan utama, karena perjalanan tersebut rutin dengan jangka waktu yang cukup lama. Diakatakan rutin karena dilakukan hampir setiap hari dengan waktu yang realtif tetap dan berlangsung dalam skala tahunan.

Pemerintah Kota Surabaya telah mengoperasikan 4 unit bus sekolah untuk memfasilitasi para pelajar di Kota Surabaya yang sekolahnya berada dalam jangkauan rute bus. Bus berukuran sedang dengan kapasitas 25 tempat duduk dipilih untuk digunakan sebagai bus sekolah. Setelah dilakukan survei pendahuluan, didapatkan waktu keberangkatan dimulai pukul 06.00 WIB dari kantor Dishub Surabaya dengan *headway* 5 menit.

Bus merupakan angkutan massal perkotaan yang dapat mengakomodir kegiatan perjalanan, dalam hal ini perjalanan dengan tujuan pendidikan. Program bus sekolah bisa menjadi salah satu program untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Dengan harapan siswa yang bersekolah di sekitar rute yang dilalui bus dapat berpindah dari kendaraan pribadi ke angkutan massal berupa bus sekolah. Untuk itu penulis merasa perlu untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus sekolah tersebut agar dapat dioptimalkan fasilitas maupun pelayanannya sehingga menjadi sarana transportasi yang diminati dan bisa menjadi salah satu solusi permasalahan kemacetan disurabaya.

Dalam makalah yang berjudul *Determinants of Customer Satisfaction of Service Quality: City bus service in Kota Kinabalu, Malaysia*. Harifah Mohd Noor, Na'asah Nasrudin, dan Jurry Foo (2014) mengidentifikasi komponen kepuasan pelayanan bus umum di Kota Kinabalu City, Malaysia. Analisis faktor digunakan untuk menganalisis total 24 parameter kepuasan dari bus umum. Penelitian ini berhasil mengembangkan tiga dimensi pelayanan bus umum atribut kepuasan di daerah penelitian yaitu kenyamanan, aksesibilitas dan keselamatan. Temuan ini sebagai panduan untuk meningkatkan pengguna angkutan umum di masa depan. Tingkat kepuasan yang berkaitan dengan layanan angkutan umum diukur dengan skala Likert empat titik di mana 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju; 3 = setuju dan 4 = sangat setuju. Responden diminta untuk menilai 24 item dalam hal efektivitas pengalaman mereka menggunakan bus.

Georgios G, Ioannis P, dan Panagiotis P (2014) peneliti dari *University of Thessaloniki*, dalam makalah mereka yang berjudul *Measuring and improving the efficiency and effectiveness of bus public transport systems*, menyebutkan bahwa Data Envelopment Analysis (DEA) digunakan untuk mengevaluasi kinerja jalur bus menyusun jaringan transportasi umum di Thessaloniki, Yunani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi dari jalur bus lokal sedikit lebih baik dari efektivitas operasional. Lalu lintas dan kepadatan penduduk tampaknya menjadi faktor eksternal penting dalam kinerja.

Dalam tesis berjudul Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way Studi Kasus : Bus Way Trans Jakarta Koridor I, Nurvia I (2007) memiliki tujuan dalam penelitian ini untuk memahami penilaian penumpang terhadap mutu pelayanan Bus Way, menemukan dan mengenali faktor – faktor permasalahan yang mempengaruhinya sehingga dapat dirumuskan langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya, dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator. Metodologi yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *sample random sampling* dengan jumlah sampel yang diperlukan adalah 107 responden yang berasal dari penyebaran kuisioner dilapangan pada penumpang bus way. Variabel pengamatan sebanyak 47 variabel yang berkaitan dengan atribut *reality, responsioeness, emphaty, assurance* dan *tangible*. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan analisis faktor. Dari 47 variabel pengamatan dihasilkan 10 faktor yaitu faktor ke satu adalah keamanan serta ketersediaan fasilitas dan pelayanan petugas, faktor ke dua adalah penanganan parkir, faktor ke tiga adalah pelayanan armada bus, faktor ke empat adalah tiketing, faktor ke lima adalah kebersihan dan kenyamanan, faktor keenam adalah fasilitas tempat penyeberangan dan jalan akses memasuki halte, faktor ke tujuh adalah aksesibilitas, faktor ke delapan adalah keselamatan, faktor ke Sembilan adalah pelayanan umum operator dan faktor ke sepuluh adalah faktor pendukung.

Pada penelitian sebelumnya Sekartadji R (2015) juga telah diteliti mengenai mengenai Supply dan Demand bus sekolah di area Jl. Wijaya Kusuma, dalam penelitian kali ini ditinjau juga mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus sekolah berdasarkan rute yang ada. Diharapkan menambah kajian mengenai bus sekolah di Kota Surabaya. Beberapa analisa mengenai kepuasan, persepsi, kinerja dan tingkat pelayanan yang pernah dilakukan dapat digunakan sebagai pendekatan sejenis pada studi ini.

2. Metodologi Penelitian

Penulisan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil observasi di lapangan dengan melihat dan merasakan langsung dan juga melakukan tanya jawab dengan pengemudi maupun penumpang bus sekolah sebagai penggunanya. Dari pengertian kelima dimensi pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* menurut Zethmal dkk (1990) dan Dirjen Perhubdar (2002). Kemudian diteliti atribut – atribut yang dapat mewakili kelima dimensi pelayanan tersebut yang dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Atribut Pelayanan Fasilitas Bus sekolah

No.	Dimensi	Keterangan
1	<i>Reliabilty</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus • Kenyamanan di dalam armada bus • Keprofesionalan pengemudi armada bus
2	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan membaca petunjuk dan mendapat informasi tentang perjalanan di dalam armada bus • Kemampuan armada bus untuk mengangkut semua calon penumpang yang berada di halte • Kemudahan mendapatkan tempat duduk di dalam armada bus • Ketertiban di dalam armada bus
3	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesopanan dan keramahan pengemudi dalam memberikan pelayanan selama perjalanan • Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di dalam Armada bus • Keamanan selama dalam perjalanan di dalam armada bus
4	<i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem tarif yang layak dan sesuai dengan pelayanan jasa yang diberikan • Kemauan petugas di dalam armada bus dalam menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang
5	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan dan kenyamanan di dalam armada bus • Fasilitas sistem informasi tentang perjalanan yang dilakukan para penumpang bus (peta perjalanan/informasi operator) di dalam armada bus • Fasilitas tempat duduk yang cukup dan nyaman digunakan selama perjalanan • Fasilitas yang disediakan untuk pertolongan pertama (P3K) didalam armada bus • Fasilitas alat yang digunakan untuk menyelamatkan diri pada keadaan darurat

Sumber : Hasil Observasi

2.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Pengambilan data ini dilakukan dengan cara:

- 1.1 Survei / Observasi terhadap angkutan umum bus sekolah, menyangkut karakteristik, seputar pelayanan, seputar perjalanan.
- 1.2 Teknik angket dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang bus.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara mencari di sumber lain seperti: buku, hasil penelitian, dan dokumen-dokumen yang berfungsi sebagai pelengkap data primer.

2.2 Teknik Analisa Data

Analisis data menggunakan metode *Important Performance Analysis* dilakukan dengan cara menganalisa tingkat kesesuaian harapan penumpang dengan pelayanan bus. Melakukan analisis kuadran, analisis kuadran digunakan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Melakukan perhitungan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) untuk melihat kepuasan pengguna bus secara keseluruhan.

3. Hasil dan Pembahasan

Sebelum menganalisa tingkat kepuasan penumpang terlebih dahulu kuisioner diuji validitas dan reabilitasnya. Dalam kuisioner ini terdapat 17 pertanyaan mengenai harapan dan pelayanan, berikut hasil analisisnya.

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada dua kuisioner, yaitu kuisioner mengenai harapan penumpang dan pelayanan terhadap penumpang. Kuisioner pelayanan berisi tingkat pelayanan yang didapatkan oleh masing-masing penumpang, sedangkan kuisioner harapan berisi harapan responden terhadap kinerja bus sekolah. Untuk perhitungan validitas kuisioner harapan penumpang dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Rekapitulasi uji validitas pada kuisioner harapan

No	Angka Kritis	Hasil Uji	Kesimpulan
1	0.2913	0.3929	Valid
2	0.2913	0.3926	Valid
3	0.2913	0.4921	Valid
4	0.2913	0.4348	Valid
5	0.2913	0.3805	Valid
6	0.2913	0.3443	Valid
7	0.2913	0.5637	Valid
8	0.2913	0.6097	Valid
9	0.2913	0.5155	Valid
10	0.2913	0.4096	Valid
11	0.2913	0.5123	Valid
12	0.2913	0.4895	Valid
13	0.2913	0.4252	Valid
14	0.2913	0.3878	Valid
15	0.2913	0.5187	Valid
16	0.2913	0.6127	Valid
17	0.2913	0.7042	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan

Uji validitas menggunakan rumus korelasi atau *moment product* atau nilai r (terdapat di lembar lampiran) dimana taraf signifikan atau α yang digunakan adalah 10% dengan jumlah responden 33 penumpang. Sehingga akan didapat nilai kritis pada tabel r yaitu 0.2913. Nilai r hasil uji harus lebih besar dari nilai r pada tabel. Untuk perhitungan validitas kuisioner pelayanan penumpang dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Rekapitulasi uji validitas pada kuisioner pelayanan

No	Angka Kritis	Hasil Uji	Kesimpulan
1	0.2913	0.2998	Valid
2	0.2913	0.3141	Valid
3	0.2913	0.2990	Valid
4	0.2913	0.4877	Valid
5	0.2913	0.4487	Valid
6	0.2913	0.5348	Valid
7	0.2913	0.5096	Valid
8	0.2913	0.3804	Valid
9	0.2913	0.5254	Valid
10	0.2913	0.6938	Valid
11	0.2913	0.5437	Valid
12	0.2913	0.4818	Valid
13	0.2913	0.3788	Valid
14	0.2913	0.3068	Valid
15	0.2913	0.5688	Valid
16	0.2913	0.4869	Valid
17	0.2913	0.5282	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada dua kuisioner, yaitu kuisioner mengenai harapan penumpang dan pelayanan terhadap penumpang. Kuisioner pelayanan berisi tingkat pelayanan yang didapatkan oleh masing-masing penumpang, sedangkan kuisioner harapan berisi harapan responden terhadap kinerja bus sekolah.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat kepercayaan terhadap alat ukur yang digunakan. Hasil pengukuran yang tidak reliabel akan menghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya. Pengukuran reliabilitas disini menggunakan teknik *alpha cronbach* yang bervariasi antara 0-1. Semakin tinggi koefisien ini, maka semakin baik pula kehandalan atau tingkat kepercayaan terhadap alat ukur yang digunakan. Dibawah ini adalah tabel perhitungan uji reliabilitas.

Tabel 3.3 Rekapitulasi uji reliabilitas pada kuisioner harapan

No Soal	σ_i^2
1	0.0569
2	0.2443
3	0.5014
4	0.3104

5	0.1671
6	0.1286
7	0.36
8	0.7163
9	0.7071
10	0.36
11	0.36
12	0.1488
13	0.5528
14	0.2222
15	0.2479
16	0.6961
17	0.4298
total ($\sum\sigma_i^2$)	6.2094
σ^2	24.178

Sumber: Hasil Perhitungan

Sehingga hasil reabilitasnya adalah

$$\begin{aligned} \alpha &= \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum\sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \\ &= \frac{17}{16} \left(1 - \frac{6.2094}{24.178} \right) \\ &= 0.79 \end{aligned}$$

Tabel 3. 4 Rekapitulasi uji reliabilitas pada kuisioner pelayanan

No Soal	σ_i^2
1	0.3655
2	0.2094
3	0.393
4	0.3324
5	0.3104
6	0.3691
7	0.3912
8	0.3306
9	0.2994
10	0.4206
11	0.2443
12	0.2828
13	0.3526
14	0.4518
15	0.5914
16	0.6961
17	0.5914
total ($\sum\sigma_i^2$)	6.6318
σ^2	23.515

Sumber: Hasil Perhitungan

Sehingga hasil reabilitasnya adalah

$$\begin{aligned} \alpha &= \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \\ &= \frac{17}{16} \left(1 - \frac{6.6318}{23.515} \right) \\ &= 0.76 \end{aligned}$$

Setelah merekapitulasi hasil kuisioner dengan jumlah responden sebanyak 33 dengan 17 pertanyaan pada kuisioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut. Rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3.5 dan tabel 3.6.

Tabel 3. 5 Rasio korelasi kuisioner harapan

No.SoaI	Skor					Frekuensi x nilai	Rasio korelasi
	Sangat penting	Penting	Cukup	Tidak penting	Sangat tidak penting		
	5	4	3	2	1		
1	31	2	0	0	0	163	4.939
2	19	14	0	0	0	151	4.576
3	13	17	2	1	0	141	4.273
4	17	15	1	0	0	148	4.485
5	26	7	0	0	0	158	4.788
6	28	5	0	0	0	160	4.848
7	22	9	2	0	0	152	4.606
8	18	11	2	2	0	144	4.364
9	16	14	2	0	1	143	4.333
10	22	9	2	0	0	152	4.606
11	22	9	2	0	0	152	4.606
12	27	6	0	0	0	159	4.818
13	20	10	2	1	0	148	4.485
14	22	11	0	0	0	154	4.667
15	15	18	0	0	0	147	4.455
16	16	13	2	2	0	142	4.303
17	18	12	3	0	0	147	4.455
					Rata-rata		4.565
					Jumlah		77.606

Sumber: Hasil Perhitungan

Tabel 3. 6 Rasio korelasi kuisioner pelayanan

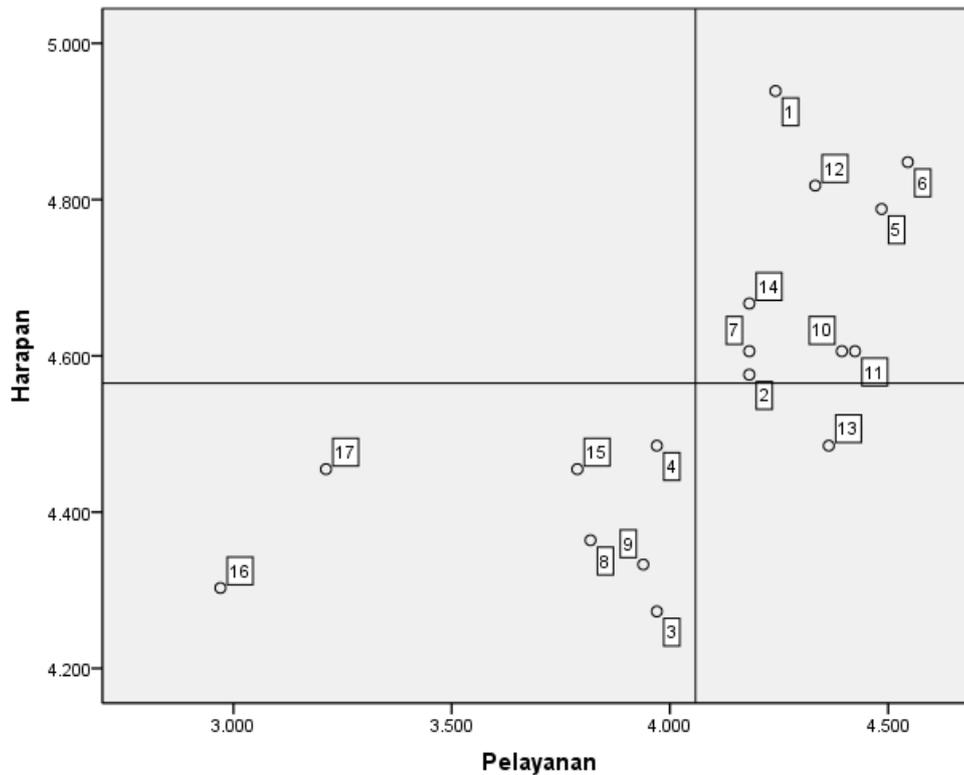
No.SoaI	Skor					frekuensi x nilai	Rasio korelasi
	Sangat baik	Baik	Cukup	Buruk	Sangat buruk		
	5	4	3	2	1		
1	11	19	3	0	0	140	4.242

2	7	25	1	0	0	138	4.182
3	6	20	7	0	0	131	3.970
4	5	22	6	0	0	131	3.970
5	17	15	1	0	0	148	4.485
6	20	11	2	0	0	150	4.545
7	10	19	4	0	0	138	4.182
8	3	21	9	0	0	126	3.818
9	4	23	6	0	0	130	3.939
10	16	14	3	0	0	145	4.394
11	14	19	0	0	0	146	4.424
12	12	20	1	0	0	143	4.333
13	14	17	2	0	0	144	4.364
14	11	17	5	0	0	138	4.182
15	6	15	11	1	0	125	3.788
16	2	5	16	10	0	98	2.970
17	2	8	18	5	0	106	3.212
					Rata-rata		4.059
					Jumlah		69.000

Sumber: Hasil Perhitungan

Sebelum menganalisa tingkat kepuasan penumpang terlebih dahulu kuisioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas dengan menggunakan *moment product* atau nilai r dimana taraf signifikan (α) yang digunakan adalah 10% didapat nilai kritis pada tabel r yaitu 0.2913. Nilai r hasil uji validitas untuk 17 pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel. Sedangkan untuk nilai reliabilitas diperoleh nilai 0.76 dan 0.79 yang menyatakan kalau pertanyaan tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

Analisis kuadran berfungsi untuk mengetahui variabel-variabel mana saja yang berpengaruh pada tingkat kepuasan responden. Variabel-variabel ini nantinya diplotkan kedalam kuadran diagram *cartesius* berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Untuk dapat memplotkan variabel-variabel tersebut, maka perlu diketahui penilaian rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan dari masing-masing responden. Setelah itu, nilai yang didapat diplotkan ke dalam empat kuadran. Batas dari masing-masing kuadran ditentukan oleh nilai rata-rata dari keseluruhan nilai kepuasan dan kepentingan responden, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertical dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian. Berikut ini adalah hasil analisis tingkat kepuasan pengguna bus sekolah dengan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan program spss dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Analisis Kuadran Penumpang

3.3 Penilaian pada kuadran terbagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pertanyaan yang terletak di kuadran A adalah variabel yang menurut responden memiliki kepentingan tinggi, tetapi pada kenyataannya masih belum maksimal. Sehingga untuk kedepannya diharapkan kepada pihak yang berwenang untuk dapat lebih fokus pada variabel yang terletak pada kuadran ini. Namun setelah dilakukan analisis tidak ditemukan adanya variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran A.

2. Kuadran B (Pertahankan)

Pertanyaan yang terletak di kuadran B adalah variabel yang seimbang antara tingkat kepuasan dan kepentingan. Sehingga untuk kedepannya diharapkan kepada pihak yang berwenang untuk dapat dipertahankan agar tidak menurun. Variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran B, antara lain:

- Pertanyaan 1 (Ketepatan waktu berangkat dan kedatangan bus)
- Pertanyaan 2 (Kesesuaian jam operasi dengan kebutuhan)
- Pertanyaan 5 (Perilaku sopir dalam mengemudikan bus)
- Pertanyaan 6 (Waktu yang diperlukan untuk sampai ketempat tujuan)
- Pertanyaan 7 (Kenyamanan penumpang didalam bus)
- Pertanyaan 10 (Ketertiban didalam bus)
- Pertanyaan 11 (Kesopanan / keramahan sopir bus)
- Pertanyaan 12 (Keamanan selama didalam bus)
- Pertanyaan 14 (Kebersihan dan kenyamanan didalam bus)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pertanyaan yang terletak di kuadran C adalah variabel yang menurut responden memiliki kepentingan rendah, tetapi pada kenyataannya tingkat pelayanan pada variabel ini tergolong cukup. Sehingga untuk kedepannya diharapkan dapat mengevaluasi kembali agar pihak yang

berwenang lebih fokus pada variabel yang mempunyai tingkat kepentingan yang lebih tinggi. Variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran C, antara lain:

- Pertanyaan 3 (Jarak dari rumah menuju pemberhentian bus)
- Pertanyaan 4 (Waktu tempuh dari rumah menuju pemberhentian bus)
- Pertanyaan 8 (Kemudahan mendapat tempat duduk)
- Pertanyaan 9 (Waktu tunggu untuk bus berikutnya)
- Pertanyaan 15 (Kondisi fisik bangku)
- Pertanyaan 16 (Kelengkapan alat P3K)
- Pertanyaan 17 (Kelengkapan alat Keselamatan)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pertanyaan yang terletak di kuadran D adalah variabel yang menurut responden dianggap kurang penting, tetapi pada kenyataannya kualitas pelayanannya sangat baik. Sehingga untuk kedepannya diharapkan kepada pihak yang berwenang untuk dapat lebih fokus pada variabel-variabel yang mempunyai tingkat kepentingan atau harapan yang lebih tinggi. Variabel berupa pertanyaan yang terletak pada kuadran D, antara lain:

- Pertanyaan 13 (Kesiapan pengemudi dalam melayani penumpang)

3.4 Penilaian Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna bus secara menyeluruh dilakukan analisis untuk *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3. 3 CSI Responden penumpang

No	MIS	MSS	WF (%)	WS
1	4.242	4.939	6.148	0.3037
2	4.182	4.576	6.061	0.2773
3	3.970	4.273	5.753	0.2458
4	3.970	4.485	5.753	0.2580
5	4.485	4.788	6.500	0.3112
6	4.545	4.848	6.588	0.3194
7	4.182	4.606	6.061	0.2792
8	3.818	4.364	5.534	0.2415
9	3.939	4.333	5.709	0.2474
10	4.394	4.606	6.368	0.2933
11	4.424	4.606	6.412	0.2953
12	4.333	4.818	6.280	0.3026
13	4.364	4.485	6.324	0.2836
14	4.182	4.667	6.061	0.2828
15	3.788	4.455	5.490	0.2445
16	2.970	4.303	4.304	0.1852
17	3.212	4.455	4.655	0.2074
Total	69.000	77.606	100.000	4.578
WMT				4.578
CIS				0.9157

Sumber: Hasil Perhitungan

Customer Satisfaction Index (CSI) yang didapat adalah 0,9157, dimana kepuasan pelanggan masuk kriteria (0,81 – 1,00 → Sangat Puas).

4. Kesimpulan dan Saran

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa kinerja dari bus sekolah adalah baik, diiringi pula dengan pelayanan yang sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna bus masuk kategori sangat puas. Hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang didapat adalah 0,9157, dimana kepuasan pelanggan masuk kriteria (0,80 – 1,00 → Sangat Puas). Namun fakta dilapangan menunjukkan hanya sebagian siswa yang menggunakan fasilitas ini, padahal demand untuk bus sekolah cukup besar. Maka dari itu saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bus sekolah yang dirancang berangkat dari kantor Dishub kota Surabaya sebaiknya dibuat lebih dari 1 titik start.
2. Jadwal keberangkatan bus sebaiknya dimulai lebih pagi sehingga lebih banyak menampung siswa sekolah sesuai jadwal masuk sekolah yang berkisar pukul 07.00 WIB
3. Program bus sekolah seharusnya dilakukan bersama dengan instansi yang terkait, yaitu Dinas Perhubungan, Dinas Pendidikan dan Pemerintah Kota Surabaya beserta sekolah-sekolah yang berada pada rute bus agar bisa beroperasi dengan baik.
4. Perlunya sosialisasi tentang pengadaan bus sekolah harus dilakukan kepada masyarakat khususnya orang tua siswa, hal ini bisa dilakukan melalui pihak sekolah ke orang tua siswa.
5. Untuk ke depannya bisa dimungkinkan untuk penambahan bus sekolah dengan rute yang berbeda dan juga terintegrasi dengan angkutan massal yang lain.

Daftar Pustaka

- Georgios G, Ioannis P, and Panagiotis P (2014), *Measuring and improving the efficiency and effectiveness of bus public transport system*, Research in Transportation Economic, University of Thessaloniki
- Harifah Mohd Noor, Na'asah Nasrudin, Jurry Foo (2014), *Determinants of Customer Satisfaction of Service Quality: City bus service in Kota Kinabalu, Malaysia*, Social and Behavioral Sciences 153 (2014) 595 – 605, University Technology MARA
- Nurvia, Indri P.R. (2007), *Tesis Analisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan bus way*, Universitas Diponegoro, Semarang.

Sekartadji, Ratih. (2015), *Tesis Studi Demand and Supply Bus Sekolah untuk Siswa Sekolah Menengah Atas dan Pertama di Area Jalan Wijaya Kusuma Surabaya*. Institut Teknologi Surabaya, Surabaya

Tamin, OZ. (2000), *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, ITB : Bandung

Zeithaml, A., Parasuraman, A., and Berry, L. (1990), *Service Balancing Customer Perception and Expectation*, Delivering Quality, The Press New York

Referensi Lainnya:

_____ (2014), Rute Bus Sekolah Gratis, diakses pada april 2015
<http://www.surabaya.go.id/infopenting/detail.php?id=3941>

_____ (2015), Profil Sekolah, diakses pada mei 2015
<http://profilsekolah.dispendik.surabaya.go.id/umum/peta.php>