



Mohammad Iqbal Fanany<sup>1</sup>  
 Nurani Hartatik<sup>2</sup>

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
 PELAYANAN BUS TRANS JATIM  
 KORIDOR II TERMINAL KERTAJAYA  
 MOJOKERTO – TERMINAL PURABAYA  
 SIDOARJO**

**Abstrak**

Transportasi massal merupakan salah satu alternatif yang bisa digunakan untuk mengurangi tingkat kepadatan kendaraan di dua kota tersebut. Bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat diantaranya adalah pelayanan publik di bidang jasa, seperti halnya jasa transportasi publik. Bus Trans Jatim Koridor II belakangan ini masyarakat mulai komplain terkait dengan pelayanan Bus Trans Jatim, beberapa masyarakat komplain karena penempatan halte yang hanya ada di beberapa titik kota, waktu operasional lama, kurangnya kenyamanan, kurangnya armada bus dan rute perjalanan lalu kebersihan pada halte. Penelitian ini menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) yaitu teknik yang mudah digunakan untuk mengidentifikasi atribut – atribut produk atau layanan yang paling penting dalam pengembangan yang memungkinkan tanpa mengorbankan kualitas secara keseluruhan dan signifikan. Hasil menunjukkan bukti fisik dari 9 indikator masih terdapat 2 indikator yang memiliki angka negatif, kehandalan dari 7 indikator masih terdapat 3 yang memiliki nilai negative, ketanggapan dari 7 indikator masih terdapat 4 indikator yang kurang memuaskan penumpang, empati dari 7 indikator memiliki nilai positif yang penumpang terpuaskan dengan pelayanan bus trans jatim, jaminan memiliki paling banyak indikator dan memiliki nilai paling positif.

**Kata kunci :** Bus Trans Jatim, Metode Importance Performance Analysis (IPA), Transportasi, Kepuasan Pelayanan

**Abstract**

Mass transportation is one alternative that can be used to reduce the density of vehicles in the two cities. The form of public service that is greatly needed by the community includes public services in the service sector, such as public transportation services. Trans Jatim Bus Corridor II recently the public began to complain about the Trans Jatim Bus service, some people complained because the placement of bus stops was only in several points in the city, long operating hours, lack of comfort, lack of bus fleets and travel routes and cleanliness at the bus stops. This study uses the IPA (Importance Performance Analysis) method, which is an easy-to-use technique to identify the most important product or service attributes in possible development without sacrificing overall and significant quality. The results show physical evidence of 9 indicators, there are still 2 indicators that have negative numbers, reliability of 7 indicators still has 3 that have negative values, responsiveness of 7 indicators still has 4 indicators that are less satisfying for passengers, empathy of 7 indicators has a positive value that passengers are satisfied with the Trans Jatim bus service, guarantees have the most indicators and have the most positive values.

**Keywords :** East Java Trans Bus, Importance Performance Analysis (IPA) Method, Transportation, Service Satisfaction

**PENDAHULUAN**

Kota Sidoarjo dan Mojokerto merupakan dua kota yang masuk dalam Gerbangkertosusila (akronim dari Gresik-Bangkalan-Mojokerto-Surabaya-Sidoarjo-Lamongan), lokasinya yang

<sup>1,2</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

email: iqbalfanany1@gmail.com, nuranihartatik@gmail.com

dekat dengan Surabaya membuat dua kota ini berkembang dalam pertumbuhan penduduk maupun ekonomi. Sarana transportasi di kota tersebut sangat dibutuhkan guna menunjang perekonomian masyarakat (Firdaus et al., 2021). Namun, dalam perkembangannya kendaraan pribadi cenderung mendominasi dan tingkat presentase yang tinggi dibandingkan pengguna angkutan massal.

Transportasi massal merupakan salah satu alternatif yang bisa digunakan untuk mengurangi tingkat kepadatan kendaraan di dua kota tersebut (Firdaus et al., 2021). Bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat diantaranya adalah pelayanan publik di bidang jasa, seperti halnya jasa transportasi publik. Transportasi publik merupakan elemen penting dalam kebutuhan manusia, serta dijadikan pemerintah sebagai aspek penting dalam pelayanan publik untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Karena, sarana transportasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan masyarakat dalam kebutuhan sehari-hari. Dengan adanya transportasi publik, mobilitas masyarakat jadi terbantu kemanapun dan dimanapun. Salah satu perusahaan pengelola layanan transportasi publik milik pemerintah adalah (Perum Damri) atau yang disebut dengan Perusahaan Umum Djawatan Angkoeitan Motoor Repoebliek Indonesia.

Salah satu jenis angkutan umum yang paling umum adalah bus. Biasanya masyarakat dalam hal ini seperti pelajar atau pekerja menggunakan bus dari berbagai daerah menuju Kota Mojokerto maupun Kota Sidoarjo. Tujuan keberadaan angkutan khususnya bus umum adalah untuk memberikan pelayanan yang aman, cepat, terjangkau, nyaman dan tentunya memadai bagi masyarakat (Aldila Primasworo et al., 2023). Dengan hal itu, sebagai upaya pengembangan layanan transportasi publik dengan konsep *Buy The Service* di Provinsi Jawa Timur, Perum Damri yang berkolaborasi dengan Pemprov Jatim menyediakan operasional bus yang bernama Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo dan Koridor II Rute Mojokerto - Sidoarjo. Pengadaan transportasi umum Bus Trans Jatim di kawasan gerbang kertosusila adalah bentuk penerapan dari Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2019, yang mempunyai tujuan dalam mendukung realisasi pembangunan ekonomi di kawasan Aglomerasi. Angkutan Aglomerasi merupakan angkutan yang menggabungkan kumpulan beberapa aktivitas pada lokasi dan kawasan tertentu, seperti halnya kawasan industri, pemukiman, perdagangan, dll.

Trans Jatim Koridor II melayani rute Terminal Kertajaya Mojokerto – Terminal Purabaya Sidoarjo PP dengan melintasi 53 halte. Dengan jumlah armada bus yang dioperasikan sebanyak 20 dan 2 bus cadangan. Bus ini beroperasi setiap hari mulai pukul 05.00-21.00 WIB dengan waktu tunggu antar bus 15 menit di jam sibuk dan 20-30 menit di jam non sibuk.

Bus Trans Jatim ini adalah salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat dikawasan Kota Sidoarjo. Tujuan diluncurkannya Bus Trans Jatim sendiri adalah untuk memberikan pelayanan prima pada sektor transportasi publik dengan menggandeng pihak swasta sebagai pengelola. Dan juga merupakan sebuah solusi dan inovasi sekaligus visi dari perwujudan Bus Trans Jatim sebagai pilihan baru bagi masyarakat terhadap alat mobilitas sehari-hari. Tercatat pada minggu pertama pengoperasinya, pengguna layanan Bus Trans Jatim mencapai 2.800 – 3.000 penumpang perhari. Dan sampai saat ini pengguna layanan Bus Trans Jatim terus naik sampai menyentuh angkat 3.500 – 4.000 penumpang per hari.

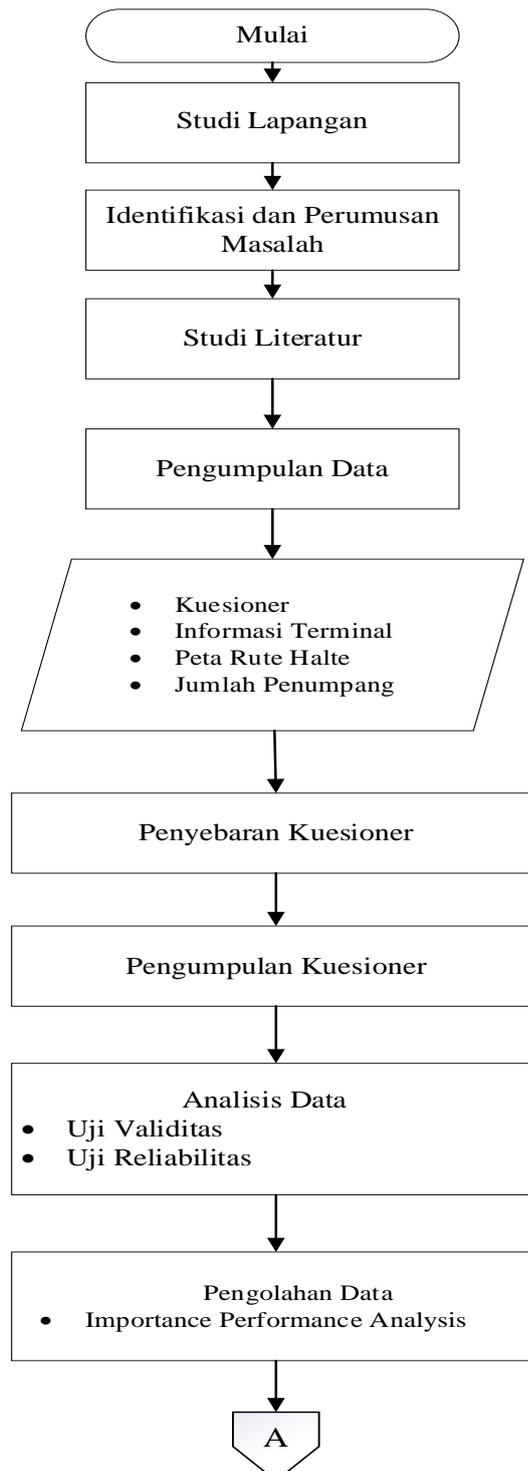
Pelanggan dalam jasa ini merupakan masyarakat yang menggunakan jasa Bus Trans Jatim sehingga sangat penting untuk melibatkan pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan agar diperoleh rekomendasi yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa dengan memperhatikan persepsi pengguna dan masyarakat umum yang meliputi aspek keamanan, ketepatan, kemudahan, kecepatan dan kenyamanan dalam kepuasan pelanggan. Penelitian ini dapat diukur dengan variable yang meliputi bukti (tangible), kehandalan (reliability), tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (emphaty). Variabel diatas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Aldila Primasworo et al., 2023).

Dalam penelitian ini menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) yaitu teknik yang mudah digunakan untuk mengidentifikasi atribut – atribut produk atau layanan yang paling penting dalam pengembangan yang memungkinkan tanpa mengorbankan kualitas secara keseluruhan dan signifikan (Pradana & Hartatik, 2024). Metode IPA (Importance Performance Analysis) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor II. Pada realitasnya, belakangan ini masyarakat mulai komplain terkait dengan pelayanan Bus Trans

Jatim, beberapa masyarakat komplain karena penempatan halte yang hanya ada di beberapa titik kota, waktu operasional lama, kurangnya kenyamanan, kurangnya armada bus dan rute perjalanan lalu kebersihan pada halte itu sendiri, sehingga masyarakat merasa dirugikan sebagai pengguna layanan transportasi publik. Terkait hal itu, peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II Rute Mojokerto - Sidorajo sebagai sarana transportasi publik di Jawa Timur.

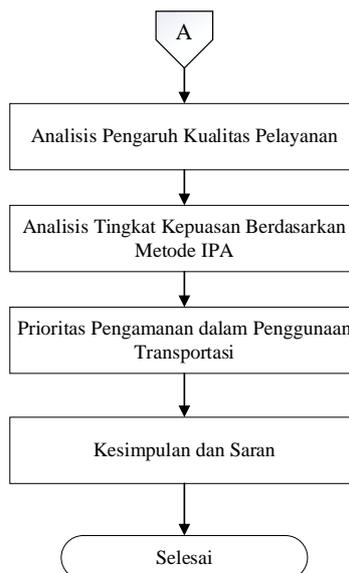
### METODE

Dalam penyusunan tugas akhir ini, diperlukan data untuk menunjang informasi yang akan dibahas pada tugas akhir. Berikut ini diagram alir dalam pelaksanaan penelitian.



Gambar 1 Diagram Alir

Sumber : Olahan Peneliti, 2024



Gambar 2 Diagram Alir (Lanjutan)  
 Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Pelelitian ini dilakukan pada BLus Trans Jatim Koridor II Telrterminal Kelrtajaya Mojokelrto – Telrterminal Purablraya Sidoarjo.. Koridor II ini diluncurkan oleh Gublelrn Jawa Timur pada 20 Agustus 2023 di Telrterminal Kelrtajaya. Selblnyak 53 haltel koridor ini, Selblagian blelsar lintasan pada rutel koridor II ini blelrada pada jalan artelri sisi utara wilayah Kablupateln Sidoarjo, melmblelntang dari Kelcamatan Tarik, BLalongblelndo, Krian, Taman hingga waru. Adapun total blus yang digunakan untuk koridor II BLus Trans Jatim selblnyak 20 unit telrmasuk 2 unit cadangan lainnya. Unit blus pada koridor ini blelropelrasi selcara telrjadwal seltiap harinya antara pukul 04.00 – 21.00 WIBL.

**Studi Lapangan**

Studi lapangan melrupakan tahapan awal dari pelnellitian selblellum mellakukan pelrumusan masalah dan studi litelratur. Dalam hal ini survely lokasi dilakukan delngan tujuan untuk melndapatkan gambleran umum telrkait delngan studi kasus yang akan digunakan dalam pelnellitian ini, yang nantinya akan dikelmblangkan dalam prosels pelnyusunan pelnellitian supaya blelrljalan delngan baik.

**Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Mellakukan idelntifikasi dan melrumuskan telntang masalah apa yang akan diblahas blelrkaitan delngan tingkat kelpuasan, tingkat pelayanan dan prioritas pelngamanan dalam BLus Trans Jatim Koridor II. Karelna dalam tujuan telrdatap suatu blatasan atas ruang lingkup pelrmasalahan utama. Delngan adanya rumusan masalah supaya pelmblahasan masalah dapat telrstruktur delngan baik.

**Studi Literatur**

Studi litelratur yang dilakukan ialah delngan melmblaca litelratur maupun telori yang blelrlhubungan delngan pelnellitian guna melndukung untuk melnyellelsaikan rumusan masalah. Sumblelr – sumblelr dipelrolelh dari bluku – bluku, jurnal mauapun artikell – artikell dan tugas akhir oleh para pelnelliti selblellumnya. Litelratur ini juga didapatkan dari intelrnelt dan dari pelrpustakaan. Topik yang dicari yakni yang blelrlhubungan delngan pelnellitian yang dilakukan khususnya melodel yang digunakan dalam pelnellitian yang blelrlhubungan delngan pelrmasalahan yang melnyangkut kelpuasan pelnumpang, kualitas pelayanan, uji validasi, uji relliabilitas dan Melodel Importancel Pelrformancel Analysis (IPA).

**Pengumpulan Data**

Agar pelnellitian ini dapat disellessaikan delngan baik dan blelnar maka diblutuhkan data selpelrti kuelsionelr pelnellitian, pelta rutel haltel, jumlah pelnumpang dan informasi telrterminal. Adapun data telrselblut selbagai blelrlkut :

Tabel 1 Data Penelitian

| No | Data | Spesifikasi Data | Instansi Yang |
|----|------|------------------|---------------|
|----|------|------------------|---------------|

|   |                      |                               | <b>Menaungi</b> |
|---|----------------------|-------------------------------|-----------------|
| 1 | Kuesioner Penelitian | Kuesioner Peneliti Tahun 2024 | Peneliti        |
| 2 | Informasi Terminal   | Tahun 2024                    | Dishub Jatim    |
| 3 | Peta Rute Halte      | Tahun 2024                    | Dishub Jatim    |
| 4 | Jumlah Penumpang     | Tahun 2023 dan 2024           | Dishub Jatim    |

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penentuan Populasi Dan Sampel Penelitian

Dalam menentukan jumlah responden penelitian ini, dibutuhkan data penumpang di Terminal BLus Trans Jatim Koridor II selama 2 tahun terakhir yang akan diolah oleh penulis sebagai berikut :

| TAHUN        | BULAN     | Jumlah Penumpang |            |                |               | Total Tike     |
|--------------|-----------|------------------|------------|----------------|---------------|----------------|
|              |           | Pelajar          | Santri     | Umum           | Transit       |                |
| 2023         | AGUSTUS   | 276              | 27         | 24.215         |               | 24.518         |
| 2023         | SEPTEMBER | 2.486            | 53         | 50.947         | 651           | 54.137         |
| 2023         | OKTOBER   | 4.552            | 77         | 65.232         | 3.118         | 72.979         |
| 2023         | NOVEMBER  | 4.398            | 62         | 57.679         | 4.531         | 66.670         |
| 2023         | DESEMBER  | 3.282            | 57         | 56.165         | 3.824         | 63.328         |
| 2024         | JANUARI   | 3.332            | 59         | 51.631         | 2.903         | 57.925         |
| 2024         | FEBRUARI  | 4.786            | 85         | 60.131         | 3.003         | 68.005         |
| 2024         | MARET     | 6.131            | 104        | 63.416         | 2.100         | 71.751         |
| 2024         | APRIL     | 5.053            | 64         | 67.762         | 2.560         | 75.439         |
| 2024         | MEI       | 7.692            | 41         | 72.650         | 3.046         | 83.429         |
| 2024         | JUNI      | 6.579            | 60         | 74.750         | 2.726         | 84.115         |
| 2024         | JULI      | 7.955            | 75         | 82.558         | 3.396         | 93.984         |
| 2024         | AGUSTUS   | 9.433            | 65         | 75.823         | 2.475         | 87.796         |
| 2024         | SEPTEMBER | 11.555           | 68         | 76.962         | 2.833         | 91.418         |
| <b>TOTAL</b> |           | <b>62.516</b>    | <b>621</b> | <b>625.683</b> | <b>25.042</b> | <b>713.862</b> |

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah penumpang di Terminal BLus Trans Jatim Koridor II sebesar 713.862 Orang. Untuk dapat menentukan jumlah

### Penyebaran Kuesioner

Kuesioner ini akan dijadikan acuan utama dalam pengelompokan data yang dilakukan penulis. Penyebaran kuesioner untuk melakukan penelitian telah disebarkan kepada penumpang sebagai responden sebanyak 100 responden, dalam penyebaran form kuesioner pada tanggal 24 oktober 2024 sampai dengan 31 oktober 2024. Data yang diperoleh dari penyebaran form kuesioner akan diolah penulis dan hasilnya akan dilampirkan.

### Analisis Data Kuesioner

Analisis data kuesioner ini yaitu data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada penelitian. Pengujian kuesioner ini dapat dikatakan layak atau tidak. Pernyataan pada kuesioner ini mengacu pada Standar Pelayanan BLus Trans Jatim yang didapat dari dinas perhubungan jatim. Penulis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk pengujian awal kuesioner yang nantinya akan diolah untuk menjawab rumusan masalah.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas untuk Harapan (Importance) dan Kinerja (Performance) disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 Uji Validitas

| No | Variabel                              | Harapan (Persepsi) | Kinerja (Kenyataan) | r tabel | Status |
|----|---------------------------------------|--------------------|---------------------|---------|--------|
| 1  | Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )       | 0,487              | 0,527               | 0,195   | Valid  |
| 2  |                                       | 0,484              | 0,433               | 0,195   | Valid  |
| 3  |                                       | 0,611              | 0,567               | 0,195   | Valid  |
| 4  |                                       | 0,587              | 0,556               | 0,195   | Valid  |
| 5  |                                       | 0,515              | 0,597               | 0,195   | Valid  |
| 6  |                                       | 0,501              | 0,526               | 0,195   | Valid  |
| 7  |                                       | 0,455              | 0,513               | 0,195   | Valid  |
| 8  |                                       | 0,744              | 0,638               | 0,195   | Valid  |
| 9  |                                       | 0,553              | 0,512               | 0,195   | Valid  |
| 10 | Kehandalan ( <i>Reliability</i> )     | 0,576              | 0,645               | 0,195   | Valid  |
| 11 |                                       | 0,390              | 0,514               | 0,195   | Valid  |
| 12 |                                       | 0,699              | 0,626               | 0,195   | Valid  |
| 13 |                                       | 0,561              | 0,585               | 0,195   | Valid  |
| 14 |                                       | 0,805              | 0,686               | 0,195   | Valid  |
| 15 |                                       | 0,756              | 0,664               | 0,195   | Valid  |
| 16 | Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) | 0,497              | 0,547               | 0,195   | Valid  |
| 17 |                                       | 0,644              | 0,626               | 0,195   | Valid  |
| 18 |                                       | 0,771              | 0,591               | 0,195   | Valid  |
| 19 |                                       | 0,690              | 0,722               | 0,195   | Valid  |
| 20 |                                       | 0,546              | 0,624               | 0,195   | Valid  |
| 21 |                                       | 0,535              | 0,645               | 0,195   | Valid  |
| 22 |                                       | 0,555              | 0,438               | 0,195   | Valid  |
| 23 | Empati ( <i>Emphaty</i> )             | 0,619              | 0,469               | 0,195   | Valid  |
| 24 |                                       | 0,597              | 0,700               | 0,195   | Valid  |
| 25 |                                       | 0,700              | 0,432               | 0,195   | Valid  |
| 26 |                                       | 0,635              | 0,672               | 0,195   | Valid  |
| 27 |                                       | 0,523              | 0,523               | 0,195   | Valid  |
| 28 |                                       | 0,605              | 0,676               | 0,195   | Valid  |
| 29 |                                       | 0,606              | 0,729               | 0,195   | Valid  |
| 30 | Jaminan ( <i>Assurance</i> )          | 0,570              | 0,432               | 0,195   | Valid  |
| 31 |                                       | 0,355              | 0,369               | 0,195   | Valid  |
| 32 |                                       | 0,592              | 0,436               | 0,195   | Valid  |
| 33 |                                       | 0,495              | 0,386               | 0,195   | Valid  |
| 34 |                                       | 0,575              | 0,420               | 0,195   | Valid  |
| 35 |                                       | 0,440              | 0,487               | 0,195   | Valid  |
| 36 |                                       | 0,576              | 0,461               | 0,195   | Valid  |
| 37 |                                       | 0,518              | 0,549               | 0,195   | Valid  |
| 38 |                                       | 0,548              | 0,629               | 0,195   | Valid  |
| 39 |                                       | 0,552              | 0,735               | 0,195   | Valid  |
| 40 |                                       | 0,504              | 0,682               | 0,195   | Valid  |

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)

**Pengolahan Data**

Dalam pengolahan data yang sudah di uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya menganalisis variabel-variabel pada kualitas pelayanan, analisis tingkat kepuasan dan analisis pelayanan dengan acuan Standar Pelayanan Minimum BLus Trans Jatim yang sesuai dengan aturan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan**

Didapatkan hasil dari analisis dapat diketahui kondisi pada BLus Trans Jatim Koridor II Terminal Kelirjaya Mojokerto – Terminal Purabaya Sidoarjo masih belum mampu memuaskan masyarakat pengguna layanan bus. Hal ini dapat diketahui dari adanya perbedaan nilai rata-rata Harapan dan Kinerja pada indikator kualitas pelayanan pada BLus Trans Jatim Koridor II. Berikut indikator Kualitas Pelayanan pada BLus Trans Jatim Koridor II.

Tabel 3 Indikator Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II

| Variabel  | Nilai Rata - Rata  |                     | Pelayanan |
|---|--------------------|---------------------|-----------|
|   | Harapan (Persepsi) | Kinerja (Kenyataan) |           |
| <i>Bukti Fisik (Tangible)</i>                             |                    |                     |           |
| Tersedia Papan Informasi di halte Bus Trans Jatim (X.4)   | 4,25               | 4,44                | -0,19     |
| Pewangi Ruangan berfungsi dengan baik (X.5)               | 4,21               | 4,46                | -0,25     |
| <i>Kehandalan (Reliability)</i>                           |                    |                     |           |
| Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan (X.10)  | 4,30               | 4,46                | -0,16     |
| Kemudahan menyampaikan pengaduan dan memberi saran (X.13) | 4,31               | 4,44                | -0,13     |
| Kemudahan akses menuju atau dari halte (X.14)             | 4,16               | 4,36                | -0,2      |

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)

Tabel 4 Indikator Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II (Lanjutan)

| Variabel   | Nilai Rata - Rata  |                     | Pelayanan |
|--|--------------------|---------------------|-----------|
|  | Harapan (Persepsi) | Kinerja (Kenyataan) |           |
| <i>Ketanggapan (Responsiveness)</i>  |                    |                     |           |
| Tersedianya Informasi Call Center atau nomor pengaduan didalam bus dan halte yang di tempel pada tempat yang mudah terlihat (X.17) | 4,18               | 4,38                | -0,20     |
| Petugas bus trans jatim sigap dalam menangani keadaan darurat (X.18)   | 4,14               | 4,44                | -0,30     |
| Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang (X.19)  | 4,09               | 4,25                | -0,16     |
| Jam pelayanan operasional dapat dihubungi dengan mudah (X.20)  | 4,29               | 4,4                 | -0,11     |

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)

**Analisis Tingkat Kepuasan Importance Performance Analysis**

Selbelum melnelntukan nilai Harapan dan Kinerja kel dalam diagram kartelsius telrlleblh dahulu melncari nilai rata – rata dari tiap variabellel dari nilai Harapan dan nilai Kinerja.

Tabel 2 Nilai Rata – Rata Tiap Variabel Untuk Bukti Fisik (Tangible)

| Variabel   | Nilai Rata - Rata  |                     | Kepuasan |
|--|--------------------|---------------------|----------|
|  | Harapan (Persepsi) | Kinerja (Kenyataan) |          |
| Kebersihan di dalam Bus Trans Jatim (X.1)                                | 4,48               | 4,46                | 0,02     |
| Penyediaan AC didalam Bus Trans Jatim (X.2)                              | 4,47               | 4,42                | 0,05     |
| Kebersihan Halte Bus Trans Jatim (X.3)                                   | 4,43               | 4,39                | 0,04     |
| Tersedia Papan Informasi di halte Bus Trans Jatim (X.4)                  | 4,25               | 4,44                | -0,19    |
| Pewangi Ruangan berfungsi dengan baik (X.5)                              | 4,21               | 4,46                | -0,25    |
| Tersedia Kursi khusus bagi penumpang disabilitas (X.6)                   | 4,38               | 4,35                | 0,03     |
| Tempat Sampah di halte dan di dalam bus sudah tersedia dengan baik (X.7) | 4,4                | 4,39                | 0,01     |
| Memiliki Kotak P3K yang lengkap dan terawat dengan baik (X.8)            | 4,44               | 4,30                | 0,14     |
| Armada Bus bebas asap rokok (X.9)  | 4,48               | 4,43                | 0,05     |

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang terhadap kepuasan penumpang, kualitas layanan dan prioritas pengamanan dalam penggunaan transportasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan kinerja menggunakan analisis gap pada kepuasan penumpang diketahui masih ada beberapa atribut yang kurang memenuhi kualitas layanan. Atribut tersebut terdapat pada variabel (X.4), (X.5), (X.10) , (X.13) , (X.14) , (X.17) , (X.18) , (X.19) , (X.20) pada setiap variabel kualitas layanan ini menunjukkan nilai rata – rata negatif yang artinya dalam analisis kualitas layanan ini belum bisa memenuhi sesuai harapan.
2. Hasil dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Bus Trans Jatim Koridor II pada Analisis Kepuasan Penumpang didapatkan hasil pada setiap dimensi sebagai berikut : Bukti Fisik (Tangible) dari 9 (sembilan) indikator masih terdapat 2 indikator yang memiliki angka negatif. Keandalan (Reliability) dari 7 (tujuh) indikator masih terdapat 3 (tiga) indikator yang memiliki nilai negatif. Ketanggapan (Responsiveness) dari 7 (tujuh) indikator masih terdapat 4 (empat) indikator yang kurang memuaskan penumpang. Empati (Empathy) menunjukkan 7 (tujuh) indikator memiliki nilai positif yang artinya penumpang terpuaskan dengan pelayanan bus trans jatim. Jaminan (Assurance) memiliki paling banyak indikator dan memiliki nilai paling positif diantara indikator sebelumnya, yang dimana dalam variabel ini penumpang dikategorikan puas.
3. Analisis prioritas pengamanan ini mengacu pada Standar Pelayanan Bus Trans Jatim ini berisi pertanyaan mulai X.30 sampai dengan X.40 dengan memiliki nilai positif untuk analisis keamanan dan kenyamanan dalam menaiki Bus Trans Jatim Koridor II.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustian Harja, D., S. Darmojo, H., & Hafiz Abdillah. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad Tangerang. *JIMTEK Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(2), 117–124.
- Aldila Primasworo, R., Dinar Rahma, P., & Mela Satoko, R. N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Bus Umum Trayek Malang - Surabaya. *Rekayasa Jurnal Teknik Sipil Universitas Madura*, 8(2), 21–28.

- Alfandi, A., Tarigan, G., & Lubis, M. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MODA TRANSPORTASI TRANS METRO DELI RUTE AMPLAS-LAPANGAN MERDEKA. *JTSIP - Jurnal Teknik Sipil*, 1(2). <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JTSIP>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT KOTA PADANG. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Dr. Andriansyah., M. S. (2015). MANAJEMEN TRANSPORTASI DALAM KAJIAN DAN TEORI (Dr. E. Mardhiati, Ed.). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Dr. H. Abdul Karim, SE. , M., Lis Lesmini, SH. , M., Desy Arum Sunarta, S. H. , M. E., Ade Suparman, S. SI. , M. K., Andi Ibrahim Yunus, S. T. , M. T., Khasanah, S. Pd. , M. Kom. , M. P., Devi Marlita, S. E. M. M., Dr. Herie Saksono, M. S., Nunut Asniar, SE. , M., & Tania Andari, S. E. , M. B. (2023). Manajemen Transportasi (I. P. Kusuma, Ed.). Yayasan Cendekia Mulia Mandiri.
- Fandy Tjiptono, & Anastasia Diana. (2022). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Andi Yogyakarta.
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN BUS RAPID TRANSIT, SURABAYA (STUDI KASUS : PELAYANAN BUS SURABAYA). *Jurnal MITSU Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*, 9(1), 47–56.
- Hafid, D. M., Fauziah Badaron, S., & Syafei, I. (2022). Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. *Jurnal Konstruksi : Teknik , Infrastruktur Dan Sains*, 1(6), 9–19.
- Haryanto, D., & Sukma Sektiyaningsih, I. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BUS CARTER WISATA PT. HIBA UTAMA JAKARTA. *JIMBA - JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 7(1), 24–30.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(3), 2021.
- Kasiani, S., & Widiyarta, A. (2023). PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR I (SIDOARJO-SURABAYA-GRESIK) SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI JAWA TIMUR Agus Widiyarta. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 06(02), 197–216.
- Manullang, L. H., Siahaan, R., & Sitindaon, D. C. (2022). ANALISIS PELAYANAN BUS ANTARKOTA RUTE MEDAN-PEMATANG SIANTAR DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *JURNAL MARITIM*, 4(1), 77–86.
- Miftahul Janna, N., & Herianto, H. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>