

# SIMTEKS

(Sistem Infrastruktur Teknik Sipil)



<b>SIMTEKS</b> (Sistem Infrastruktur Teknik Sipil)
---

**Dewan Redaksi :**

**Penelaah Ahli**

Dr. Ir. H. Bakhtiar Abu Bakar, MT. (Universitas Sangga Buana)

Dr. Ir. R. Didin Kusdian, MT. (Universitas Sangga Buana)

Dr. Ir. Agus Rachmat, MT. (Universitas Sangga Buana)

Dr. Ir. Abdul Chalid, M. Eng. (Universitas Sangga Buana)

Dr. Ir. A. Anton Soekiman, MT., MSc. (Universitas Katolik Parahyangan)

**Mitra Bestari**

Prof., Dr., Hadi UM., MIHT. (Universitas Sangga Buana)

**Penyunting Pelaksana**

Fajri Yusmar, ST., MT. (Universitas Sangga Buana)

Dody Kusmana, ST., MT. (Universitas Sangga Buana)

Ir. Muhammad Ryanto, MT. (Universitas Sangga Buana)

Muhammad Syukri, ST., MT. (Universitas Sangga Buana)

**Alamat Redaksi**

Fakultas Teknik – Universitas Sangga Buana

Jl. PHH Mustofa (Suci) No.68 – Bandung Jabar

Gedung C – Lantai 3

Telepon : (022) 7275489

Fax : (022) 7201756

Jurnal Teknik Sipil	Vol. 1	No. 1	Bandung Februari 2019	ISSN : 2655-8149
---------------------	--------	-------	--------------------------	------------------

<b>SIMTEKS</b> (Sistem Infrastruktur Teknik Sipil)
---

1. Adriadi, Yushar Kadir  
**Efisiensi Kayu Sebagai Bahan Pendukung Pekerjaan Pengecoran Beton Dan Rangka Plafon Pada Bangunan Gedung Bertingkat**
2. Atep Maskur, Tia Sugiri  
**Karakteristik Kontraktor Kualifikasi Kecil Di Kabupaten Ciamis**
3. Darmono S, Fransisca Mulyantari  
**Sistem Pengendalian Pergerakan Erosi Pada Daerah Tata Guna Lahan Terhadap Keamanan Tanggul Sungai ( Kasus Daerah Aliran Sungai Cimanuk )**
4. Fachri Firdaus, Yushar Khadir  
**Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Bus Sekolah Gratis Di Kota Bandung Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**
5. Nia Kartika, Tia Sugiri  
**Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pada Kontraktor Kecil Di Kota Sukabumi Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Jurnal Teknik Sipil	Vol. 1	No. 1	Bandung Februari 2019	ISSN : 2655-8149
---------------------	--------	-------	--------------------------	------------------

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN BUS SEKOLAH GRATIS DI KOTA BANDUNG DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Fachri Firdaus<sup>(1)</sup> Yushar Khadir<sup>(2)</sup>

Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP

## ABSTRAK

Di kota Bandung, rasio jumlah kendaraan pribadi dibandingkan kendaraan umum adalah 98% dibanding 2%. Rasio penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan kendaraan umum adalah 44% dibanding 56% dari total 11 juta perjalanan. Penambahan roda empat sebesar 269 kendaraan/hari, sedangkan roda dua sebesar 1035 kendaraan/hari.

Kemacetan terjadi terutama pada saat jam puncak, yang terjadi antara pukul 07.00 – 09.00 dan 17.00 – 19.00. Kemacetan pada jam puncak salah satu penyebabnya dikarenakan oleh pergerakan dari sisi pendidikan. Salah satu upaya kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung untuk mengurai kemacetan dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi adalah menyediakan angkutan bus sekolah gratis.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Variabel yang diteliti yaitu tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y). Untuk mengukur kedua variabel tersebut didapatkan 5 indikator, yaitu: 1). Waktu & Pelaksanaan; 2). Keandalan; 3). Keselamatan dan Keamanan; 4). Pelayanan dan 5). Fasilitas Fisik. Dari 5 indikator tersebut didapatkan 21 atribut-atribut yang dapat mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Populasi dalam penelitian ini sebesar 1.220, dengan tingkat presisi sebesar 10% didapatkan sampel sebanyak 93 responden untuk mewakili 4 rute bus sekolah. Dari hasil pengolahan data, yang masuk kedalam kuadran A, yaitu atribut-atribut WP1, WP2, WP3 dan WP4. Sehingga keempat atribut tersebut yang harus ditingkatkan pelayanannya. Sementara yang masuk kedalam kuadran B, yaitu atribut-atribut K1, K2, KK3, KK6, SP2, F1 dan F2. Ketujuh atribut tersebut yang masuk pada kuadran B harus dipertahankan pelayanannya.

**Kata Kunci** : AnalisisKepuasan, *Importance Performance Analysis*

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu penyebab timbulnya kemacetan di beberapa titik di Kota Bandung adalah dengan jam operasional angkutan kota pada pagi hari. Para pelajar SD, SMP dan SMA yang berangkat diwaktu pagi hari ke sekolah banyak yang menggunakan kendaraan umum ataupun pribadi. Sebagai salah satu upaya mengatasi kemacetan tersebut, pihak Pemerintah Kota Bandung meluncurkan bus sekolah gratis bagi para pelajar yang diluncurkan perdana pada Oktober 2014. Pada awalnya bus sekolah gratis ini hanya melayani 2 rute, yaitu BS 01 Antapani – Ledeng (PP) dan BS 02 Dago – Leuwi Panjang (PP). Pada tahun berikutnya Pemerintah Kota Bandung menambah 2 rute baru yaitu BS 03 Cibiru – Asia Afrika (PP) dan BS 04 Cibiru – Cibeureum (PP). Waktu operasional bus sekolah gratis ini selama hari sekolah, jam kerja dibagi menjadi 3 shift, yaitu (1). Shift 1

pukul 05.00-07.30 WIB, (2) Shift 2 pukul 11.00-14.00 WIB dan (3) Shift 3 pukul 16.00-18.30

Sejauh ini kegiatan angkutan bus sekolah gratis sudah berjalan di Kota Bandung, tentu harus ada upaya untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kegiatan ini berlangsung, apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan sejauh mana kepuasan para pengguna jasa ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis ingin meneliti lebih jauh tentang “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)”.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang lebih spesifik lagi tentang analisis kepuasan

pengguna jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung ini.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah:

1. Bagaimana tingkat kepentingan / harapan dari pelayanan jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan / harapan dari pelayanan jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja pelayanan jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan para pengguna jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung.

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Menggunakan sampel sebagai data primer dengan metode kuisioner sebagai alat pengumpulan data.
2. Sampel yang diambil adalah dari para pelajar yang menjadi pengguna jasa Angkutan Sekolah Gratis.
3. Tidak menghitung Biaya karena dampak adanya aspek sosial.
4. Lokasi penelitian pada semua ruas jalan yang dilewati oleh angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Transportasi

#### 2.1.1. Definisi Transportasi

Transportasi adalah usaha untuk memindahkan, mengangkut, mengalihkan atau menggerakkan suatu objek dari satu lokasi ke lokasi lain. Dalam pengertian lain transportasi adalah angkutan atau pengangkutan, *to transport* adalah mengangkut/memindahkan sesuatu dari satu tempat ke tempat lain (Budi Hartanto S, 2014:1).

Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*comodity*) dan penumpang ke tempat lain.

#### 2.1.2. Angkutan

Mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan (pasal 1 ayat 1).

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (pasal 1 ayat 3).

### 2.2. Angkutan Bus Sekolah Gratis Kota Bandung

Maksud dari adanya program bus sekolah gratis ini oleh Pemkot Bandung selain untuk mengurai kemacetan pada jam-jam sibuk, juga untuk membantu pelajar khususnya yang secara ekonomi berkekurangan, dalam mengurangi biaya transportasi pelajar. Sampai saat ini bus sekolah gratis melayani 4 rute, yaitu rute 1 BS 01 yang melayani Antapani – Ledeng (PP), rute 2 BS 02 yang melayani Dago – Leuwipanjang (PP), rute 3 BS 03 yang melayani Cibiru – Asia Afrika (PP) dan rute 4 BS 04 yang melayani Cibiru – Cibereum (PP). 4 rute tersebut beroperasi 3 shift, pagi jam 05.00 - 07.30, siang jam 11.00 – 14.00 dan sore hari jam 16 – 18.30

#### 2.3. Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pengguna jasa didefinisikan sebagai wujud perasaan konsumen (pengguna jasa) yang dinilai dari membandingkan kinerja / pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Apabila kinerja / pelayanan yang diberikan perusahaan dibawah harapan pengguna jasa maka dapat dikatakan pengguna jasa akan merasa kecewa dan sebaliknya.

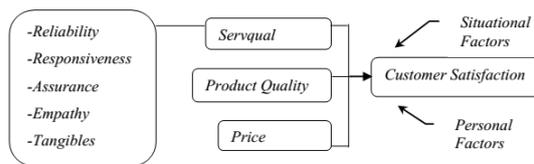
Menurut Zeithaml dalam Johan Oscar (2014:2) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh empat faktor yaitu fitur produk dan layanan, emosi konsumen,

pendukung sukses maupun gagal nya pelayanan serta persepsi keadilan konsumen.

Menurut Supranto, J (2006) mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

### 2.3.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa

Menurut Zeithaml dalam Johan Oscar (2014:2-3) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen (pengguna jasa), yaitu sebagai berikut:



Sumber : Zeithaml dan Bitner (2000)

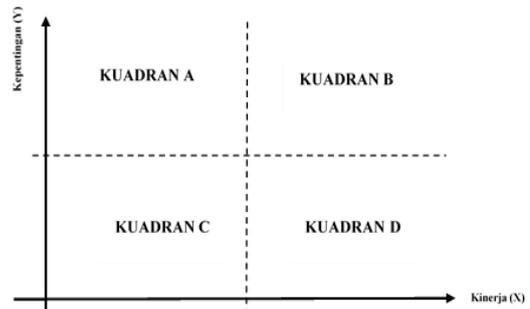
### Gambar 2.1. Model Customer Satisfaction

Lima aspek dalam Gambar 2.1. diatas merupakan kualitas jasa yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Reliability (keandalan)
2. Responsiveness
3. Assurance (jaminan)
4. Empathy
5. Tangible (kasat mata)

### 2.4. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) ini dianalisis dengan menghitung skor total dari kinerja pelayanan dan kepentingan pengguna jasa, yang selanjutnya dilakukan perhitungan nilai rata-rata skor kinerja dan rata-rata skor kepentingan. Hasil dari Analisa ini disajikan pada Diagram Kartesius yang mempunyai 4 kuadran, digambarkan pada Gambar 2.2. Sumbu X diisi dengan skor tingkat kinerja (Performance) atau dapat mewakili persepsi pengguna jasa dan sumbu Y diisi dengan skor kepentingan (Importance) atau dapat pula mewakili harapan para pengguna jasa.



Gambar 2.2. Diagram Kartesius IPA

### 2.4.1. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian ini akan digunakan sebagai skala prioritas, dimana hasil tingkat kesesuaian ini didapatkan dari membandingkan skor kinerja / pelayanan (performance) dengan skor kepentingan (importance) yang dilihat dari persepsi pengguna jasa. Rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai ini digunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

(Melfa Yola dan Duwi B. 2013:304)

Dimana:

- Tki : Tingkat kesesuaian responden
- Xi : Skor penilaian kinerja / pelayanan angkutan bus sekolah gratis
- Yi : Skor penilaian kepentingan / harapan pengguna jasa angkutan bus sekolah

### 2.4.2. Tingkat Kepentingan (Y)

Untuk mendapatkan nilai tingkat kepentingan / harapan ini digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

- $\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan / harapan
- $\sum Yi$  : Skor total tingkat kepentingan / harapan
- n : jumlah responden

### 2.4.3. Tingkat Kinerja (X)

Untuk mendapatkan nilai tingkat kinerja / pelayanan ini digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Dimana:

- $\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat kinerja / pelayanan

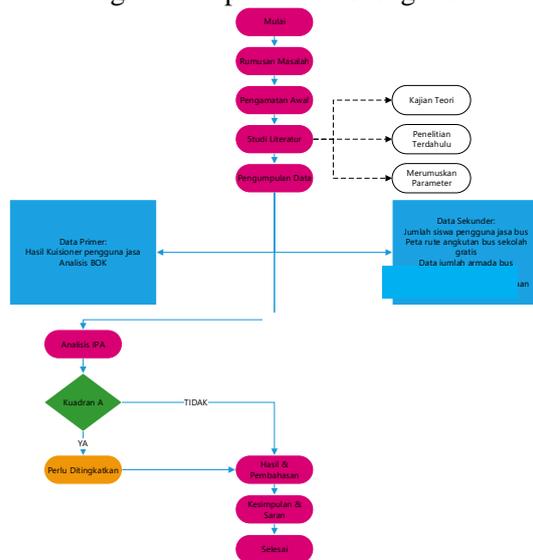
$\sum Xi$  : Skor total tingkat kinerja / pelayanan  
 n : jumlah responden

#### 2.4.4. Indikator Penilaian IPA

Berdasarkan studi pustaka dan penelitian terdahulu berkenaan dengan penelitian yang menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan parameter yang dapat dinilai dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

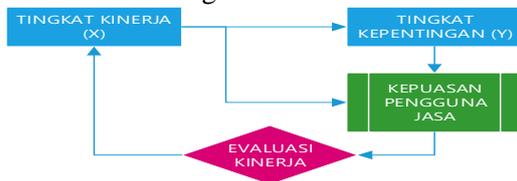
#### 2.5. Diagram Alir Penelitian

Berdasarkan studi pustaka yang telah dilakukan sebagaimana diatas, maka dapat dibuat diagram alir penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.3. Diagram Alir Penelitian

Kerangka pemikiran dapat disederhanakan dengan sebuah alir pada Gambar 2.4. sebagai berikut:



Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian merupakan salah satu faktor yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan jasa angkutan bus sekolah

gratis, kepentingan pelayanan pengguna jasa angkutan bus sekolah gratis. Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah para pelajar SD, SMP atau SMA yang menggunakan jasa dan pelayanan angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung.

#### 3.2. Metodologi Penelitian yang digunakan

Metode penelitian merupakan cara pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode suvey explanatory dan untuk menilai kepuasan digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Analisis diawali dengan sebuah kuesioner yang disebarkan kepada pengguna jasa, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala *Likert*, yaitu apakah menurut pengguna jasa hal tersebut penting dilakukan/ada atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik.

##### 3.2.1. Metode Importance Performance Analysis

Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan / kinerja maka dalam penelitian ini digunakan sebuah alat pengumpul data yaitu kuesioner dalam bentuk skala likert (lima tingkat). Skala likert ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan nama *Likert's Summated Rating* (LSR) atau Skala Likert.

Dalam penelitian ini, ada dua variable yang akan menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan bus sekolah gratis. Yaitu tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (variable x) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (variable y). Untuk menghitung kedua variable tersebut dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

X : Skor penilaian tingkat kualitas pelayanan (kinerja)

Y : Skor penilaian tingkat kepentingan pengguna jasa (harapan)

$\bar{x}$  : Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa (harapan)

Tki : Tingkat kesesuaian responden

n : Jumlah Responden

Kemudian, unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan Diagram Kartesius.

Untuk menginterpretasikan kuadran-kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

#### a. Kuadran A

Kuadran A menjelaskan bila dilihat dari pengguna jasa, atribut-atribut pelayanan berada pada tingkat tinggi (y tinggi), namun jika dilihat dari kepuasannya pengguna jasa merasakan tingkat yang rendah (x rendah), sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan pada atribut-atribut tersebut.

#### b. Kuadran B

Kuadran B menjelaskan kinerja angkutan bus sekolah gratis tinggi dan tingkat harapan / kepuasan pengguna jasa tinggi (y dan x tinggi). Di kuadran ini akan terlihat atribut-atribut mana saja yang dianggap kinerjanya baik dan dianggap memuaskan sesuai harapan.

#### c. Kuadran C

Kuadran C menjelaskan bila dilihat dari kepentingan pengguna jasa (y rendah), atribut-atribut pelayanan angkutan bus sekolah gratis dianggap penting, namun bila dilihat dari tingkat kepuasan / harapan pengguna jasa cukup baik (x rendah). Pengguna jasa mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini.

#### d. Kuadran D

Kuadran D menjelaskan kinerja atribut-atribut angkutan bus sekolah gratis dianggap kurang penting bagi pengguna jasa (y rendah), tetapi dilihat dari tingkat harapan / kepuasannya tinggi, pengguna jasa merasa puas (x tinggi).

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel merupakan tahap awal dalam penggunaan analisis dengan alat analisis berupa statistik.

#### 3.3.1. Populasi

Berdasarkan data yang didapat dari Dinas Perhubungan Kota Bandung, Unit Pelaksana Teknis Trans Metro Bandung adalah sebagai berikut:

No	Rute	Jumlah Armada (Siap Operasi)	Jenis Bus	Kapasitas / armada		Total Kapasitas
				Duduk	Berdiri	
1	Antapani - Ledeng	4	Bus Besar	30	30	240
2	Dago - Lw. Panjang	4	Bus Besar	30	30	240
3	Cibiru - Asia Afrika	10	Bus Sedang	26	-	260
4	Cibiru - Cibeureum	8	Bus Besar	30	30	480
<b>Populasi</b>						<b>1.220</b>

Sumber: UPT TMB Dishub Kota Bandung, 2017

#### 3.3.2. Sampel

Penentuan sampel dari populasi menggunakan rumus dari Taro Yamane, dengan syarat bahwa jumlah populasi sudah diketahui, karena dalam penelitian ini jumlah populasi sudah diketahui yaitu sebesar **1.220**, maka digunakanlah rumus sebagai berikut: (Riduwan, 2010: 65):

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d<sup>2</sup> = presisi yang ditetapkan

Dengan menggunakan rumus di atas dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar = 10%, maka sampel dari populasi dapat diketahui sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{1220}{1220 \times (0,10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1220}{(1220) \times (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{1220}{13,2} = 92,425 \rightarrow 93 \text{ Responden}$$

Jumlah responden atau sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 93 orang / pengguna jasa.

#### 3.3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan jenis penelitiannya adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner atau angket.

### 3.4. Pengujian Instrumen Penelitian

#### 3.4.1. Uji Validitas

Adapun dalam penelitian ini untuk menguji validitas instrumen menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

(Riduwan, 2010: 110)

Dimana:

- $r_{hitung}$  = koefisien korelasi
- $\Sigma Xi$  = jumlah skor item
- $\Sigma Yi$  = jumlah skor total (seluruh item)
- $n$  = jumlah responden

### 3.4.2. Uji Realibilitas

Kategori koefisien reliabilitas adalah sebagai berikut:

0,80 < r11 1,00 reliabilitas sangat tinggi

0,60 < r11 0,80 reliabilitas tinggi

0,40 < r11 0,60 reliabilitas sedang

0,20 < r11 0,40 reliabilitas rendah

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *IBM SPSS Statistics 23* sebagai alat bantu dalam menghitung dan menguji realibilitas dengan metode seperti diatas, yaitu *Cronbach-Alpha*

## BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Lokasi

Jika dilihat dari data yang ada rata-rata BBM yang dibutuhkan pada angkutan umum yaitu 0,002/liter/orang untuk kereta dan 0,0125/liter/orang. Idealnya jika panjang trayek sudah lebih dari 10km, maka pemerintah sudah harus menggunakan sistem transportasi massal. Dengan melihat jumlah pemakai angkutan umum, seharusnya pemerintah dapat mengurangi jumlah angkot (angkutan kota) dan menggantinya dengan medium bus, karena kapasitas medium bus sama dengan 1 angkot.

### 4.2. Gambaran Umum Angkutan Bus Sekolah Gratis di Bandung

Peluncuran program bus ini diawali hanya dengan 2 rute, yaitu BS01 dengan rute Antapani – Ledeng (PP) dan BS02 dengan rute Leuwi Panjang – Dago (PP). Pada tiga hari pertama pengoperasian bus ini peminatnya masih kurang, bahkan dalam satu *trip* masih dibawah 20 penumpang. Namun satu minggu kemudian mencapai 200 orang setiap *trip*-nya,

Salah satu tujuan adanya program ini adalah dapat mengurai kemacetan pada jam-jam sibuk, yang dibagi kepada 3 waktu, yaitu pagi, siang dan sore hari. Jadwal operasional Bus Sekolah Gratis ini dibagi kepada 3 jadwal, yaitu pagi (jam 05.00 – 07.00), siang hari (jam 11.00 – 14.00) dan sore hari (jam 16.00 – 18.00).

Sampai saat ini, ada 2 perusahaan yang menjadi operator dalam pengoperasian Bus

sekolah ini, yaitu PT. TMB (Trans Metro Bandung) dengan 3 rute BS01, BS02 dan BS03. Sementara rute BS04 dioperasikan oleh operator dari perusahaan PT. Prima Lestari. Penjabaran rute-rute tersebut disajikan pada tabel 4.1. sampai tabel 4.4. dibawah.

**Tabel 4.1. Jalan yang Ditempuh Bus Sekolah Trayek BS01**

Rute	Titik Shelter		Panjang Jalan (KM)	Jalan		Presentase (%)		
	Dari	Ke		Fungsi	Status	Nasional	Provinsi	Lokal
<b>BS 01</b>								
Pergi	Terminal Antapani	Ters. Jakarta	2,57	Arteri Sekunder	Lokal			8,32
	Ters. Jakarta	Ahmad Yani (BCC)	1,16	Arteri Primer	Nasional	3,76		
	Ahmad Yani (BCC)	Riau (Taman Pramuka)	1,15	Arteri Sekunder	Lokal			1,72
	Riau (Taman Pramuka)	Riau (Itiqomah)	0,79	Arteri Sekunder	Lokal			2,56
	Riau (Itiqomah)	Riau (Bandu)	0,52	Arteri Sekunder	Lokal			1,68
	Riau (Bandu)	Riau Junction	0,56	Arteri Sekunder	Lokal			1,81
	Riau Junction	Merdeka (Garmadi)	0,23	Kolektor Sekunder	Lokal			0,74
	Merdeka (Garmadi)	Wanakenana (Balok)	0,87	Kolektor Sekunder	Lokal			2,82
	Wanakenana (Balok)	Pajajaran	0,8	Arteri Sekunder	Nasional	2,59		
	Pajajaran	Chempelas (STHB)	0,21	Kolektor Sekunder	Lokal			0,68
	Chempelas (STHB)	Abadi Riau	1,1	Kolektor Sekunder	Lokal			3,56
	Abadi Riau	Cigugur	0,33	Kolektor Sekunder	Lokal			1,07
	Cigugur	Setiabudi (Rumah Mode)	2,13	Kolektor Primer	Provinsi			6,90
	Setiabudi (Rumah Mode)	Setiabudi (ENHAI)	1,79	Kolektor Primer	Provinsi			5,80
	Setiabudi (ENHAI)	Setiabudi (UPI)	0,41	Kolektor Primer	Provinsi			1,33
Setiabudi (UPI)	Terutama Ledeng	15,85	Kolektor Primer	Provinsi			49,88	
<b>TOTAL PANJANG JALAN PERGI</b>			<b>15,49</b>			<b>6,35</b>	<b>16,84</b>	<b>26,98</b>
Pulang	Terminal Ledeng	Setiabudi (UPI)	0,85	Kolektor Primer	Provinsi			2,75
	Setiabudi (UPI)	Setiabudi (ENHAI)	0,41	Kolektor Primer	Provinsi			1,33
	Setiabudi (ENHAI)	Setiabudi (Rumah Mode)	1,79	Kolektor Primer	Provinsi			5,80
	Setiabudi (Rumah Mode)	Setiabudi (Hegarmanah)	0,25	Kolektor Primer	Provinsi			0,81
	Setiabudi (Hegarmanah)	Chempelas (Cwalk)	1,44	Kolektor Sekunder	Lokal			4,66
	Chempelas (Cwalk)	Wanakenana (Pasar Kembara)	1,39	Kolektor Sekunder	Lokal			4,50
	Wanakenana (Pasar Kembara)	Riau (XL)	0,36	Arteri Sekunder	Lokal			1,17
	Riau (XL)	Riau Junction	0,26	Arteri Sekunder	Lokal			0,84
	Riau Junction	Riau (Bandu)	0,56	Arteri Sekunder	Lokal			1,81
	Riau (Bandu)	Riau (Itiqomah)	0,52	Arteri Sekunder	Lokal			1,68
	Riau (Itiqomah)	Riau (Taman Pramuka)	0,79	Arteri Sekunder	Lokal			2,56
	Riau (Taman Pramuka)	Sugraman (Lap. Sugraman)	0,65	Arteri Sekunder	Lokal			2,10
	Sugraman (Lap. Sugraman)	Merdeka (Cicadas)	2,44	Arteri Sekunder	Provinsi			7,90
	Merdeka (Cicadas)	Ters. Jakarta	1,11	Arteri Sekunder	Lokal			3,59
	Ters. Jakarta	Terminal Antapani	2,57	Arteri Sekunder	Lokal			8,32
<b>TOTAL PANJANG JALAN PULANG</b>			<b>18,59</b>			<b>6,00</b>	<b>18,59</b>	<b>31,25</b>
<b>TOTAL PANJANG JALAN PERGI + PULANG</b>			<b>30,88</b>			<b>6,35</b>	<b>35,43</b>	<b>58,23</b>

**Tabel 4.2. Jalan yang Ditempuh Bus Sekolah Trayek BS02**

Rute	Titik Shelter		Panjang Jalan (KM)	Jalan		Presentase (%)			
	Dari	Ke		Fungsi	Status	Nasional	Provinsi	Lokal	
<b>BS 02</b>									
Pergi	Terminal Dago	Simpang Dago	2,22	Kolektor Sekunder	Lokal			9,38	
	Simpang Dago	Dago (Cikarawang)	1,52	Kolektor Sekunder	Lokal			6,53	
	Dago (Cikarawang)	Merdeka (BIP)	1,1	Kolektor Sekunder	Lokal			4,60	
	Merdeka (BIP)	Lembong (H. Pangrehgar)	0,91	Kolektor Sekunder	Lokal			3,80	
	Lembong (H. Pangrehgar)	Tambora (H. Pranger)	0,72	Kolektor Sekunder	Lokal			3,01	
	Tambora (H. Pranger)	Lembong Besar	1,12	Kolektor Sekunder	Lokal			4,68	
	Lembong Besar	Orista (Tiga Lega)	-	Arteri Sekunder	Lokal			8,36	
	Orista (Tiga Lega)	Peta	0,85	Arteri Sekunder	Lokal			3,55	
	Peta	Terminal Leuwi Panjang	1,26	Kolektor Sekunder	Lokal			5,27	
	<b>TOTAL PANJANG JALAN PERGI</b>			<b>14,2</b>			<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>48,94</b>
	Pulang	Terminal Leuwi Panjang	Peta	1,26	Arteri Sekunder	Lokal			5,27
		Peta	Tegalaga	0,83	Kolektor Sekunder	Lokal			3,47
		Tegalaga	BKR	0,51	Arteri Sekunder	Lokal			2,13
		BKR	Moch Ransan	0,84	Kolektor Primer	Lokal			3,51
		Moch Ransan	Dago (Cikarawang)	0,67	Kolektor Sekunder	Lokal			2,80
Karapitan (TB Singgalang)		Simpang Lima	0,51	Arteri Primer	Nasional	2,13			
Simpang Lima		Sunda	0,42	Kolektor Sekunder	Lokal			1,76	
Sunda		Sambawa	0,35	Kolektor Sekunder	Lokal			1,46	
Sambawa		Bellings (Taman Musik)	0,48	Kolektor Sekunder	Lokal			2,01	
Bellings (Taman Musik)		Sumatera (Taman Lahn)	0,46	Kolektor Sekunder	Lokal			1,92	
Sumatera (Taman Lahn)		Aceh	0,42	Kolektor Sekunder	Lokal			1,76	
Aceh		Seram (Taman Maluku)	0,28	Kolektor Sekunder	Lokal			1,17	
Seram (Taman Maluku)		Riau Junction	0,38	Arteri Sekunder	Lokal			1,59	
Riau Junction		Dago (Cikarawang)	1,1	Kolektor Sekunder	Lokal			4,60	
Dago (Cikarawang)		Simpang Dago	1,49	Kolektor Sekunder	Lokal			6,23	
Simpang Dago	Terminal Dago	2,22	Kolektor Sekunder	Lokal			9,28		
<b>TOTAL PANJANG JALAN PULANG</b>			<b>12,22</b>			<b>2,13</b>	<b>0,00</b>	<b>48,95</b>	
<b>TOTAL PANJANG JALAN PERGI + PULANG</b>			<b>23,92</b>			<b>2,13</b>	<b>0,00</b>	<b>97,87</b>	

**Tabel 4.3. Jalan yang Ditempuh Bus Sekolah Trayek BS03**

Rute	Titik Shelter		Panjang Jalan (KM)	Jalan		Presentase (%)			
	Dari	Ke		Fungsi	Status	Nasional	Provinsi	Lokal	
<b>BS 03</b>									
Pergi	Cibiru	Soekarno-Hatta (Gedebage)	2,71	Arteri Primer	Nasional	8,77			
	Soekarno-Hatta (Gedebage)	Soekarno-Hatta (Kiaracandong)	5,73	Arteri Primer	Nasional	18,54			
	Soekarno-Hatta (Kiaracandong)	Buah Batu	0,91	Kolektor Primer	Lokal			2,94	
	Buah Batu	Buah Batu (Griya)	1,12	Kolektor Primer	Lokal			3,62	
	Buah Batu (Griya)	Buah Batu	0,64	Kolektor Primer	Lokal			2,07	
	Buah Batu	Gurame	1	Kolektor Sekunder	Lokal			3,24	
	Gurame	Karapitan (TB Singgalang)	0,34	Kolektor Sekunder	Lokal			1,10	
	Karapitan (TB Singgalang)	Simpang Lima	0,71	Arteri Primer	Nasional	2,30			
	Simpang Lima	Asia Afrika	0,34	Arteri Primer	Nasional	1,18			
	Asia Afrika	Alan-alan Bandung	0,38	Arteri Primer	Nasional	1,28			
	<b>TOTAL PANJANG JALAN PERGI</b>			<b>14,28</b>			<b>33,23</b>	<b>0,00</b>	<b>12,97</b>
	Pulang	Alan-alan Bandung	Orista	0,98	Arteri Sekunder	Lokal			3,17
		Orista	Bagati Garmah	0,47	Kolektor Sekunder	Lokal			1,52
		Bagati Garmah	Orista (Tegalaga)	0,36	Arteri Sekunder	Lokal			1,16
		Orista (Tegalaga)	Panekar	0,7	Kolektor Sekunder	Lokal			2,26
Panekar		Moch Ransan	0,69	Kolektor Primer	Lokal			2,23	
Moch Ransan		BKR	1,2	Arteri Sekunder	Lokal			3,88	
BKR		Pejuang Pejuang 45	0,17	Arteri Sekunder	Lokal			0,56	
Pejuang Pejuang 45		Martanegara	0,45	Kolektor Sekunder	Lokal			1,46	
Martanegara		Muskambung	0,39	Kolektor Sekunder	Lokal			0,94	
Muskambung		Karapitan	0,29	Kolektor Sekunder	Lokal			0,94	
Karapitan		Solotangan	0,26	Kolektor Sekunder	Lokal			0,84	
Solotangan		Buah Batu	0,49	Kolektor Primer	Lokal			1,59	
Buah Batu		Soekarno-Hatta (Kiaracandong)	0,91	Arteri Primer	Nasional	2,94			
Soekarno-Hatta (Kiaracandong)		Soekarno-Hatta (Gedebage)	5,73	Arteri Primer	Nasional	18,54			
Soekarno-Hatta (Gedebage)		Cibiru	2,71	Arteri Primer	Nasional	8,77			
<b>TOTAL PANJANG JALAN PULANG</b>			<b>16,63</b>			<b>34,58</b>	<b>0,00</b>	<b>19,22</b>	
<b>TOTAL PANJANG JALAN PERGI + PULANG</b>			<b>30,91</b>			<b>67,81</b>	<b>0,00</b>	<b>32,19</b>	

**Tabel 4.4. Jalan yang Ditempuh Bus Sekolah Trayek BS04**

Rute	Titik Shelter		Panjang Jalan (KM)	Jalan Fungsi	Status	Presentase (%)			
	Dari	Ke				Nasional	Provinsi	Lokal	
<b>BUS</b>									
Pergi	Cibiru	Soekarno-Hatta (Gedebage)	2,77	Arteri Primer	Nasional	7,01			
	Soekarno-Hatta (Gedebage)	Soekarno-Hatta (Kiaracondong)	5,72	Arteri Primer	Nasional	14,47			
	Soekarno-Hatta (Kiaracondong)	Soekarno-Hatta (Batununggal)	1,81	Arteri Primer	Nasional	4,58			
	Soekarno-Hatta (Batununggal)	Soekarno-Hatta (Moch. Toha)	1,84	Arteri Primer	Nasional	4,85			
	Soekarno-Hatta (Moch. Toha)	Soekarno-Hatta (Leuwis Panjang)	1,57	Arteri Primer	Nasional	3,97			
	Soekarno-Hatta (Leuwis Panjang)	Soekarno-Hatta (Kopo)	0,66	Arteri Primer	Nasional	1,67			
	Soekarno-Hatta (Kopo)	Soekarno-Hatta (Pasirkoja)	2,34	Arteri Primer	Nasional	5,92			
	Soekarno-Hatta (Pasirkoja)	Soekarno-Hatta (Cibereum)	1,99	Arteri Primer	Nasional	5,03			
	Soekarno-Hatta (Cibereum)	Sudirman (Pal Tiga)	0,45	Arteri Primer	Nasional	1,14			
	Soekarno-Hatta (Sudirman (Pal Tiga)	Rajawali Barat	0,77	Kolektor Sekunder	Nasional	1,95			
	Rajawali Barat	Elang	0,49	Kolektor Sekunder	Lokal		1,24		
	<b>TOTAL PANJANG JALAN PERGI</b>			<b>20,41</b>			<b>50,38</b>	<b>0,00</b>	<b>1,24</b>
	Pulang	Elang	Soekarno-Hatta (Cibereum)	0,43	Arteri Primer	Nasional	1,09		
		Soekarno-Hatta (Cibereum)	Soekarno-Hatta (Pasirkoja)	1,99	Arteri Primer	Nasional	5,03		
Soekarno-Hatta (Pasirkoja)		Soekarno-Hatta (Kopo)	2,34	Arteri Primer	Nasional	5,92			
Soekarno-Hatta (Kopo)		Soekarno-Hatta (Leuwis Panjang)	0,66	Arteri Primer	Nasional	1,67			
Soekarno-Hatta (Leuwis Panjang)		Soekarno-Hatta (Moch. Toha)	1,57	Arteri Primer	Nasional	3,97			
Soekarno-Hatta (Moch. Toha)		Soekarno-Hatta (Batununggal)	1,84	Arteri Primer	Nasional	4,65			
Soekarno-Hatta (Batununggal)		Soekarno-Hatta (Kiaracondong)	1,81	Arteri Primer	Nasional	4,58			
Soekarno-Hatta (Kiaracondong)		Soekarno-Hatta (Gedebage)	5,72	Arteri Primer	Nasional	14,47			
Soekarno-Hatta (Gedebage)		Cibiru	2,77	Arteri Primer	Nasional	7,01			
<b>TOTAL PANJANG JALAN PULANG</b>			<b>19,13</b>			<b>48,38</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
<b>TOTAL PANJANG JALAN PERGI - PULANG</b>			<b>39,54</b>			<b>98,76</b>	<b>0,00</b>	<b>1,24</b>	

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2016

### 4.3. Gambaran Umum Responden

Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner melalui 93 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara acak kepada para pengguna jasa dalam hal ini siswa-siswi yang tersebar di 4 rute bus sekolah gratis, dengan variable tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk mengukur kepuasan pengguna jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung

#### 4.3.1. Jenis Kelamin

Tabel 4.5. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	F	%
Laki-laki	47	50,53
Perempuan	46	49,46
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil pengolahan data, 2017.

### 4.4. Uji Validitas dan Realibilitas

#### 4.4.1. Uji Validitas

Berikut hasil pengujian validitas dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS Statistics 23 disajikan pada tabel dibawah ini:.

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Item

Parameter	No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>TINGKAT KINERJA (X)</b>				
Waktu & Pelaksanaan	WP1	0.390		Valid
	WP2	0.344		Valid
	WP3	0.369		Valid
	WP4	0.272		Valid
Keandalan	K1	0.243		Valid
	K2	0.233		Valid
	K3	0.401		Valid
	K4	0.418		Valid
Keselamatan & Keamanan	KK1	0.345		Valid
	KK2	0.276	0.1716	Valid
	KK3	0.242		Valid
	KK4	0.331		Valid
	KK5	0.351		Valid
	KK6	0.325		Valid
Pelayanan	SP1	0.373		Valid
	SP2	0.288		Valid
	Sp3	0.354		Valid
Fasilitas Fisik	FF1	0.361		Valid
	FF2	0.321		Valid
	FF3	0.370		Valid
	FF4	0.369		Valid

<b>TINGKAT KEPENTINGAN (Y)</b>				
Waktu & Pelaksanaan	WP1	0.226		Valid
	WP2	0.328		Valid
	WP3	0.340		Valid
	WP4	0.205		Valid
Keandalan	K1	0.409		Valid
	K2	0.274		Valid
	K3	0.313		Valid
	K4	0.512		Valid
Keselamatan & Keamanan	KK1	0.283		Valid
	KK2	0.553	0.1716	Valid
	KK3	0.282		Valid
	KK4	0.274		Valid
	KK5	0.393		Valid
	KK6	0.384		Valid
Pelayanan	SP1	0.298		Valid
	SP2	0.365		Valid
	Sp3	0.322		Valid
Fasilitas Fisik	FF1	0.357		Valid
	FF2	0.467		Valid
	FF3	0.423		Valid
	FF4	0.329		Valid

Sumber : Hasil pengolahan data, 2017.

#### 4.4.2. Uji Realibilitas

Dalam pengujian ini peneliti menggunakan IBM SPSS Statistics 23 untuk mendapatkan nilai reliabel dengan metode Cronbach Alpha.

Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (X) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.594	21

Sumber : Hasil pengolahan data, 2017

Dari hasil pengujian reliabilitas untuk tingkat kinerja diatas menunjukkan bahwa item-item untuk mengukur tingkat kepentingan dianggap reliabel dengan tingkat reliabilitas sedang, yaitu Cronbach's Alpha 0,40 < r11 0,60 (reliabilitas sedang). Namun nilainya mendekati 0,60 (tinggi).

Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Y) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	21

Sumber : Hasil pengolahan data, 2017.

Dari hasil pengujian reliabilitas untuk tingkat kepentingan diatas menunjukkan bahwa item-item untuk mengukur tingkat kepentingan dianggap reliabel dengan tingkat reliabilitas tinggi, yaitu *Cronbach's Alpha* > 0,60 (reliabilitas tinggi).

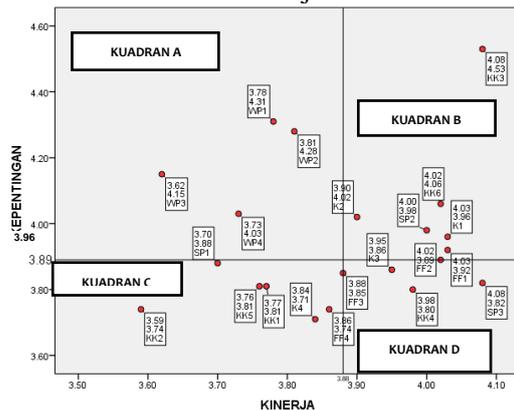
#### 4.5. Hasil Analisa Importance Performance Analysis (IPA)

Dibawah ini terdapat tabel nilai X dan Y atau nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan hasil Analisa IPA pada pengguna jasa Angkutan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung berdasarkan perhitungan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14. Nilai Tingkat Kepentingan dan Kinerja untuk Matriks IPA

Parameter	No Item	Atribut Pelayanan	Nilai IPA	
			Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
Waktu & Pelayanaan	WP1	Ketepatan Keberangkatan Dan Waktu Tiba Bus	3.78	4.31
	WP2	Waktu Tunggu Kedatangan Bus Relatif Singkat	3.81	4.28
	WP3	Jarak Dari Rumah Ke Halte Bus Relatif Dekat	3.62	4.15
	WP4	Jarak Dari Halte Bus Ke Sekolah Relatif Dekat	3.73	4.03
Keandalan	K1	Kemampuan Sopir Bus Yang Handal Dan Nyaman	4.03	3.96
	K2	Halte Bus Yang Sudah Sesuai Dengan Fungsinya	3.90	4.02
	K3	Tersedianya tanda pengenal awak	3.95	3.86
	K4	Tersedianya sabuk pengaman minimal dua titik pada semua tempat duduk	3.84	3.71
Keselamatan & Keamanan	KK1	Jaminan Keamanan Pelayanan & Kepercayaan Terhadap Pelayanan	3.77	3.81
	KK2	Tersedianya lampu tanda bahaya	3.59	3.74
	KK3	Adanya tanda larangan merokok untuk sopir dan penumpang	4.08	4.53
	KK4	Bebas Dari Kejahatan, Pencopetan Dan Criminal Lainnya	3.98	3.80
	KK5	Tersedia Fasilitas Keadaan Darurat, Seperti Alat Pemukul Kaca Dll	3.76	3.81
	KK6	Tersedia Fasilitas P3K	4.02	4.06
Pelayanan	SP1	Sopir / Pendamping Sopir Yang Sopan Dan Santun	3.70	3.88
	SP2	Tersedianya Infomasi Saran Dan Keluhan	4.00	3.98
	SP3	Tersedia Informasi Rute Bus Sekolah	4.08	3.82
Fasilitas Fisik	FF1	Tersedia Fasilitas Pegangan Bagi Penumpang Berdiri	4.03	3.92
	FF2	Kondisi Tempat Duduk Yang Bersih Dan Nyaman	4.02	3.89
	FF3	Kebersihan Dan Kerapihan Bus Sekolah	3.88	3.85
	FF4	Desain Interior Dan Eksterior Yang Menarik Dan Informatif	3.86	3.74
TOTAL NILAI ATRIBUT			81.44	83.15
NILAI TENGAH / RATA-RATA VARIABEL			3.88	3.96

Dari nilai-nilai diatas dapat kita buat matriks IPA dengan nilai rata-rata variable sebagai perpotongan antara sumbu X dan sumbu Y. Matriks IPA disajikan dibawah ini:



Gambar 4.7. Diagram Importance Performance Analysis

#### a. Kuadran A

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran A ini adalah:

1. Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba bus (WP1)
2. Waktu tunggu kedatangan bus relative singkat (WP2)
3. Jarak dari rumah ke halte bus relatif dekat (WP3)
4. Jarak dari halte bus ke sekolah relatif dekat (WP4)

#### b. Kuadran B

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran B ini adalah:

1. Kemampuan sopir bus yang handal dan nyaman (K1)
2. Halte bus yang sudah sesuai dengan fungsinya (K2)
3. Adanya tanda larangan merokok untuk sopir dan penumpang (KK3)
4. Tersedia fasilitas P3K (KK6)
5. Tersedianya fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri (FF1)
6. Kondisi tempat duduk yang bersih dan nyaman (FF2)

#### c. Kuadran C

Adapun atribut-atribut yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah:

1. Tersedianya sabuk pengaman minimal dua titik pada semua tempat duduk (K4)
2. Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan (KK1)
3. Tersedianya lampu tanda bahaya (KK2)
4. Tersedia fasilitas keadaan darurat, seperti alat pemukul kaca dll (KK5)
5. Sopir / pendamping sopir yang sopan dan santun (SP1)
6. Desain interior dan eksterior yang menarik dan informatif (FF4)

#### d. Kuadran D

Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran D ini adalah:

1. Tersedianya tanda pengenal awak (K3)
2. Bebas dari kejahatan, pencopetan dan kriminal lainnya (KK4)
3. Tersedia informasi rute bus sekolah (SP3)
4. Kebersihan dan kerapihan bus sekolah (FF3)

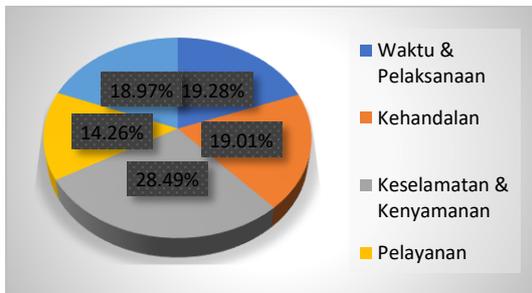
#### 4.6. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Matriks IPA

Tingkat kesesuaian kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan berada dibawah nilai 100%, yaitu sebesar 97,84%. Yang artinya kinerja pelayanan Angkutan Bus Sekolah gratis, secara keseluruhan belum memuaskan karena dibawah 100% namun gap (kesenjangan) tidak terlalu besar.

Adapun tingkat kesesuaian (Tki) yang mempunyai nilai kecil adalah dengan atribut WP3 (Jarak dari rumah ke halte bus relatif dekat) dengan skor 86,10%, diuikuti urutan selanjutnya dengan atribut WP1 (Ketepatan keberangkatan waktu berangkat dan waktu tiba bus) dengan skor 86,39% dan urutan selanjutnya yaitu dengan atribut WP2 (Waktu tunggu kedatangan bus relatif singkat) dengan skor 88,56%.

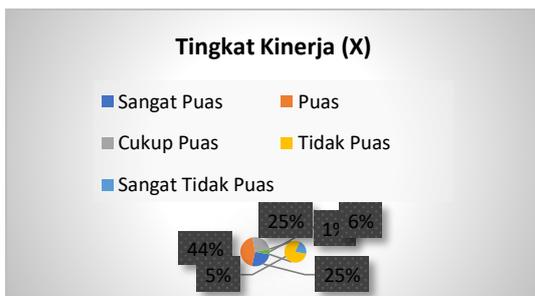
#### 4.7. Persepsi Pilihan Pengguna Jasa Terhadap Indikator-Indikator IPA

Berdasarkan hasil pembahasan diperoleh persepsi pilihan pengguna jasa terhadap indicator-indikator IPA adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.9. Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Indikator-Indikator IPA**

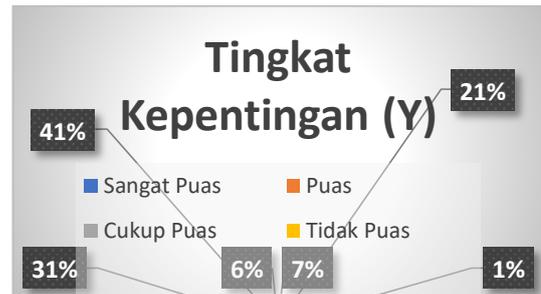
Bila dilihat dari tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y), maka diperoleh sebagai berikut:



**Gambar 4.10. Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Variabel Tingkat Kinerja (X)**

Dilihat dari tingkat Kinerja (X), pilihan responden merasakan puas dengan skor 44%.

Sangat puas 25%, cukup puas 25%, tidak puas 5% dan sangat tidak puas sebesar 1%.



**Gambar 4.11. Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Variabel Tingkat Kepentingan (Y)**

Dilihat dari tingkat Kepentingan (Y), pilihan responden merasakan puas dengan skor 41%. Sangat puas 31%, cukup puas 21%, tidak puas 6% dan sangat tidak puas sebesar 1%.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Tingkat kesesuaian kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan berada dibawah nilai 100%, yaitu sebesar 97,84%. Yang artinya kinerja pelayanan Angkutan Bus Sekolah gratis, secara keseluruhan belum memuaskan karena dibawah 100% namun gap (kesenjangan) tidak terlalu.

### 5.2. Saran

Dari hasil studi dan penelitian, sebagaimana yang telah diuraikan dapat diberikan saran-saran sebagai berikut;

1. Atribut yang terdapat dalam kuadran A adalah atribut yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa untuk menjaga loyalitas pengguna jasa agar tetap bersedia menggunakan jasa angkutan bus sekolah gratis di Kota Bandung. Penyedia jasa hendaknya menjadikan atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A ini sebagai hal yang penting dan perlu diperhatikan.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa atribut-atribut yang masuk dalam kuadran A harus ditingkatkan kinerjanya. Adapun atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A adalah sebagai berikut:
  - a. Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba bus (WP1), dapat dilakukan perbaikan.

- b. Waktu tunggu bus relatif singkat (WP2).
  - c. Jarak dari rumah ke halte bus relatif dekat (WP3).
  - d. Jarak dari halte bus ke sekolah relatif dekat (WP4).
3. Pelayanan yang harus dipertahankan adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran B, yaitu atribut-atribut sebagai berikut:
- a. Kemampuan sopir bus yang handal dan nyaman (K1)
  - b. Halte bus yang sudah sesuai dengan fungsinya (K2)
  - c. Adanya tanda larangan merokok untuk sopir dan penumpang (KK3)
  - d. Tersedia fasilitas P3K (KK6)
  - e. Tersedianya fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri (FF1)
  - f. Kondisi tempat duduk yang bersih dan nyaman (FF2)
  - g. Adanya larangan merokok untuk sopir dan penumpang (KK3)

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Arifin, Zainal. 2012. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
2. Azwar S. 2014. *Psikologi Intelligensi*. Yogyakarta
3. Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2015. *Kota Bandung Dalam Angka 2015*. Bandung. Pemerintah Kota Bandung.
4. Budi Hartanto Susilo. 2014. *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi, Cetakan pertama*. Jakarta. Universitas Trisakti.
5. Dinas Perhubungan Kota Bandung. 2017. Unit Pelaksana Teknis Trans Metro. Bandung.
6. Dinas Perhubungan Kota Bandung. 2014 – 2015. *Expose Operasional TMB dan Bus Sekolah*. Bandung (tidak diterbitkan)
7. Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)*. Jurnal J@TI Undip, Vol IX, No 1. Universitas Diponegoro.
8. Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto dan Dhita Morita Ikasari. 2015. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang)*. Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74 – 81. Universitas Brawijaya Malang.
9. Nika Devi Permata Wijaya dan Delisa Prita Dinanti. 2015. *Studi Evaluasi Pengoperasian Bus Sekolah Gratis Di Kota Blitar*. Jurnal Vol 1, No 2 (2015). Malang. Universitas Brawijaya.
10. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan. Republik Indonesia.
11. Peraturan Pemerintah Kota Bandung Nomor 551 Tahun 2014 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis pada Lembaga Teknis Daerah dan Dinas Daerah di Lingkungan Daerah Kota Bandung.
12. Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung. Alfabeta
13. Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2012. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung. Alfabeta.
14. Ruhimat, D. 2008. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
15. Salim, H.A. Abbas. 2000. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
16. Sukardi, 2009. *Metodologi penelitian pendidikan: kompetensi dan praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara
17. Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Cetakan ketiga*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
18. Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
19. Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan dan Rekayasa Transportasi*. Bandung. Penerbit ITB.
20. Usia Rante Allo. 2015. *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Metro Permai trayek Toraja-Makassar*. Yogyakarta. Universitas Atma Jaya