

## Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Trans Banyumas Koridor I

Ida Syifaul Hikmah<sup>1,\*</sup>, Nurul Fitriani<sup>1</sup>, Sugianto<sup>1</sup>

Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, Tegal<sup>1</sup>

Koresponden\*, Email: [idasyifa6488@gmail.com](mailto:idasyifa6488@gmail.com)

Info Artikel		Abstract
Diajukan	23 Juli 2024	
Diperbaiki	26 September 2024	
Disetujui	06 Agustus 2025	
<p><b>Keywords:</b> trans banyumas, service performance, CSI method, IPA method</p>		
<p><b>Abstrak</b> Kabupaten Banyumas meluncurkan Trans Banyumas untuk menciptakan sistem transportasi umum dengan layanan berkualitas. Menurut data dari PT. Banyumas Raya Transportasi, jumlah penumpang di Koridor I lebih sedikit dibandingkan koridor lainnya. Penelitian ini dimaksudkan dengan tujuan untuk mengevaluasi terhadap pelayanan Trans Banyumas Koridor I berdasarkan persepsi penumpang. Metode menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI). Hasil penelitian metode IPA menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 95,71% yang dikategorikan sebagai puas, sedangkan nilai kepuasan CSI sebesar 79,94% dan dikategorikan sebagai puas. Hasil penilaian didapatkan 5 indikator yang diperlukan perbaikan dan penanganan meliputi, keahlian dan keterampilan pengemudi bus (X5), pegangan tangan yang ada di dalam bus (Hand Grip) (X6), kapasitas penumpang bus (X11), kemudahan untuk mencapai halte (X13), dan kursi prioritas (X15).</p>		

Kata kunci: *trans banyumas, kinerja pelayanan, metode CSI, metode IPA*

### 1. Pendahuluan

Kabupaten Banyumas berada di provinsi Jawa Tengah dan memiliki populasi yang terus meningkat. Pada tahun 2023, jumlah penduduk di Kabupaten Banyumas mencapai 1.828.573 jiwa [1]. Peningkatan jumlah penduduk disebabkan pusat kotanya yang menjadi sentral bisnis, perbelanjaan, pendidikan, wisata, dan berbagai kegiatan lainnya yaitu Purwokerto [2]. Dengan bertambahnya jumlah penduduk dan luas wilayah perkotaan, kebutuhan akan transportasi darat terus meningkat sehingga menyebabkan adanya modernisasi transportasi [3].

Pertambahan penduduk di kabupaten Banyumas berbanding lurus dengan peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan pribadi [4]. Salah satu penyebab meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan pribadi yaitu adanya penurunan kinerja angkutan umum perkotaan [5]. Angkutan kota di Banyumas mampu memenuhi harapan publik sebagai sarana transportasi umum yang baik [4]. Oleh karena itu, pemerintah kabupaten Banyumas meluncurkan Trans Banyumas sebagai upaya untuk menyediakan angkutan

umum dengan layanan berkualitas dan memuaskan bagi penggunanya [6].

Trans Banyumas merupakan Bus Rapid Transit (BRT) yang sejak 2021 telah dioperasikan oleh PT. Banyumas Raya Transportasi. BRT merupakan sistem transportasi yang aman dan nyaman dalam hal infrastruktur, kendaraan, serta memiliki jadwal yang tepat waktu [7]. Trans Banyumas melayani tiga koridor yaitu Koridor 1 Terminal Pasar Pon – Terminal Ajibarang, Koridor 2 Terminal Notog – Terminal Baturraden, dan Koridor 3 Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem [8].

Pada tahun 2023, data sekunder dari PT. Banyumas Raya Transportasi menunjukkan bahwa Koridor I mengalami fluktuasi jumlah penumpang yang tidak stabil. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masyarakat lebih menyukai untuk menggunakan kendaraan pribadi dikarenakan jarak antar halte jauh dan tidak fleksibel [9]. Hal tersebut merupakan bagian dari aksesibilitas. Ketika angkutan umum memiliki aksesibilitas yang baik, pengguna jalan akan beralih menggunakan angkutan umum karena

minat terhadap layanan tersebut meningkat [10]. Ketertarikan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum dipengaruhi oleh beragam faktor, seperti jarak halte yang jauh dari pusat keramaian, fasilitas halte yang kurang memadai, ketiadaan papan trayek, dan lain sebagainya [11]. Selain itu, kualitas pelayanan angkutan umum juga mempengaruhi jumlah penumpang (*transit ridership*) [8]. Maka dari itu, diperlukannya peningkatan kualitas dan pelayanan Trans Banyumas Koridor I dengan harapan jumlah penumpang dapat meningkat.

Angkutan umum dianggap efektif dan efisien bila memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan penumpangnya [12]. Semakin baik kualitas pelayanan angkutan yang dirasakan oleh penumpang, maka penumpang akan setia dan menggunakan perjalanan tersebut lagi [13]. Penelitian ini dimaksudkan dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I berdasarkan persepsi penumpang. Hal ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan publik sehingga dapat diketahui apakah pelayanannya telah memuaskan bagi masyarakat [14].

## 2. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Banyumas pada Trans Banyumas koridor I dengan rute trayek Pasar Pon ke Terminal Ajibarang Banyumas. Metode penelitian deskriptif kuantitatif ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Service Index* (CSI). Dimana data primer yaitu data nilai kinerja, data nilai kepentingan, dan data nilai kepuasan didapatkan dari kuesioner yang disebarluaskan kepada penumpang di Koridor I.

### 2.1. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode ini dimanfaatkan sebagai menentukan taraf puas penumpang dengan membandingkan data kinerja dengan data kepentingan [15]. Berikut tahapan untuk menganalisis IPA [16] :

#### 2.1.1. Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kesesuaian (Tki) dinyatakan dengan Persamaan (1) berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian penumpang

Xi : Nilai kinerja

Yi : Nilai kepentingan

Kriteria nilai Tki yang termuat pada **Tabel 1**.

**Tabel 1.** Kriteria Nilai Tki [17]

No	Kriteria Nilai Tki < 100%	Nilai Tki
1.	100%	Sangat Puas
2.	70,01% - 99,9%	Puas
3.	50,01% - 70%	Cukup Puas
4.	25,01% - 50%	Kurang Puas
5.	0% - 25%	Tidak Puas

### Rata – rata kinerja dan kepentingan

Menghitung rerata data nilai kinerja dan data nilai kepentingan dinyatakan dengan Persamaan (2) dan Persamaan (3).

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad (2)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan:

$\bar{x}$  : Nilai rerata kinerja

$\bar{y}$  : Nilai rerata Kepentingan

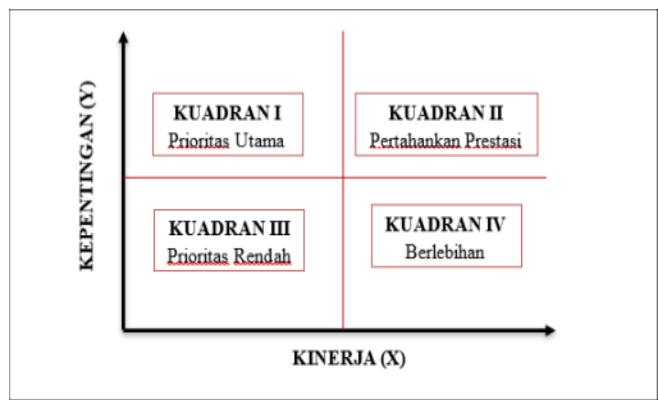
$\sum x_i$  : Jumlah nilai kinerja

$\sum y_i$  : Jumlah nilai kepentingan

n : Jumlah responden penumpang

### 2.1.2. Analisis Kuadran

Analisis kuadran diolah menjadi diagram kartesius menggunakan program SPSS 25 yang diilustrasikan dalam **Gambar 1**.



**Gambar 1.** Diagram Kartesius IPA [18]

Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui penjabaran setiap kuadran [15]. Pertama, indikator di kuadran I dianggap sangat penting, namun kinerjanya tidak memuaskan. Sehingga diutamakan untuk dilakukan perbaikan. Kedua, pelayanan harus dipertahankan karena indikator kuadran II sangat penting dan kinerjanya memuaskan.

Ketiga, indikator di kuadran III dianggap tidak penting pengaruhnya dan kinerjanya tidak memuaskan. Sehingga tidak diprioritaskan untuk perbaikan pelayanan. Keempat, indikator di kuadran IV dianggap tidak penting namun kinerjanya berlebihan atau memuaskan. Sehingga tidak diprioritaskan untuk perbaikan pelayanan.

## 2.2. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode ini dimanfaatkan sebagai penentuan taraf puas penumpang dengan membandingkan data kepentingan dengan data kepuasan [19]. Berikut tahapan untuk menentukan CSI [20]:

### 2.2.1. Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

MIS dan MSS dinyatakan dengan Persamaan (4) dan Pesamaan (5).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

$n$  : Total partisipan penelitian

$yi$  : Nilai kepentingan per variabel

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{n} \quad (5)$$

Keterangan:

$n$  : Total partisipan penelitian

$xi$  : Nilai kepuasan per variabel

Kriteria nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yang termuat dalam **Tabel 2**.

**Tabel 2.** Kriteria Nilai MIS dan MSS [21]

Kriteria	MIS	MSS
1,00 – 1,80	Tidak penting	Sangat tidak puas
1,81 – 2,60	Kurang penting	Tidak puas
2,61 – 3,40	Cukup penting	Cukup puas
3,41 – 4,20	Penting	Puas
4,21 – 5,00	Sangat penting	Sangat puas

### 2.2.2. Weight Factor (WF)

*Weight Factor* (WF) dinyatakan dengan Persamaan (6) berikut :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan:

$MIS_i$  : Nilai rerata kepentingan

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  : Jumlah rerata kepentingan

### 2.2.3. Weight Score (WS)

*Weight Score* (WS) dinyatakan dengan Persamaan (7) berikut:

$$WS = WF \times MSS \quad (7)$$

Keterangan:

$WF_i$  : Nilai pembobotan

$MSS$  : Rerata nilai kepuasan

### 2.2.4. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI dinyatakan dengan Persamaan (8) berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (8)$$

Keterangan:

$WSi$  : *Weight Total* (WT)

$HS$  : *Highest scale* (HS) / skala Likert

Kriteria nilai CSI yang termuat dalam **Tabel 3**.

**Tabel 3.** Kriteria Nilai CSI [11]

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

### 2.2.5. Variabel Penelitian

**Tabel 4.** Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator
1.	Keamanan	Identitas Kendaraan (X1) Tanda Pengenal Pengemudi (X2) Petugas Keamanan (X3) Informasi Gangguan Keamanan (X4)
2.	Keselamatan	Keahlian dan keterampilan pengemudi (X5) Pegangan Tangan (Hand Grip) (X6) Alat Pembatas Kecepatan (X7) Informasi Tanggap Darurat (X8)
3.	Kenyamanan	Lampu Penerangan (X9) Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan (X10) Kapasitas penumpang pada bus (X11) Fasilitas Kebersihan (X12)
4.	Keterjangkauan	Kemudahan untuk mencapai halte (X13) Tarif (X14)
5.	Kesetaraan	Kursi Prioritas (X15) Ruang Khusus disabilitas (X16)
6.	Keteraturan	Waktu Menunggu (X17) Kecepatan dalam Perjalanan (X18) Waktu Henti di Halte (X19) Informasi Fasilitas Pelayanan (X20)

Variabel penelitian kinerja pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Instrumen kinerja pelayanan ini, digunakan untuk dasar pembuatan indikator pertanyaan formulir kuesioner. Terdapat 20 indikator dari 6 variabel yang termuat dalam **Tabel 4**.

### 2.2.6. Skala Pengukuran

Skala Likert digunakan dalam menilai pelayanan yang termuat pada **Tabel 5**, **Tabel 6**, dan **Tabel 7**.

**Tabel 5.** Skala Pengukuran Kinerja [22]

Skor	Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> )
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

**Tabel 6.** Skala Pengukuran Kepentingan [22]

Skor	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )
1	Tidak Penting
2	Kurang Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

**Tabel 7.** Skala Pengukuran Kepuasan [11]

Skor	Tingkat Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

### 2.2.7. Populasi dan Sampel

Populasi diperoleh dari jumlah penumpang harian rata – rata koridor I per hari yaitu 1372,29 penumpang. Sedangkan penentuan sampel diperoleh menggunakan metode Slovin dinyatakan dengan persamaan 9 dan 10.

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))} \quad (9)$$

Keterangan:

n : Sampel Penumpang

N : Populasi Penumpang

e : Ambang batas eror (10%)

$$n = \frac{1372,29}{(1 + (1372,29 \times (10\%)^2))} \quad (10)$$

$$n = 93,20 \text{ (dibulatkan)}$$

$$n = 100$$

Jumlah sampel penumpang didapatkan yaitu 100 responden.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

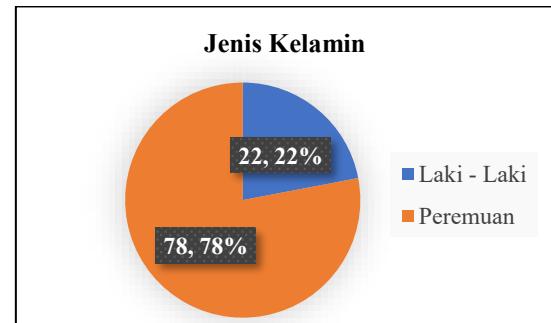
Software SPSS 25 digunakan untuk membantu mengolah data keusioner Uji Validitas dan uji Reliabilitas. Jumlah

sampel dilakukan kepada 30 responden sebagai survei pendahuluan. Sehingga, r tabel memiliki taraf signifikansi 0,05 sebesar 0,361 [23]. Hasil uji validitas terhadap 60 indikator yang meliputi tingkat kinerja, tingkat kepentingan, dan tingkat kepuasan menunjukkan nilai bahwa nilai r hitung > r tabel (0,361). Maka dari itu, seluruh indikator pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

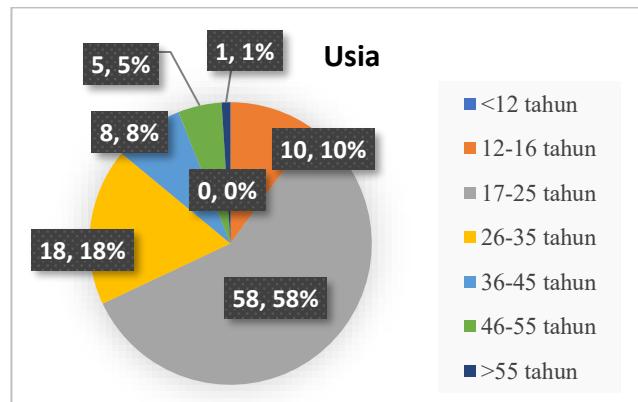
Hasil rata – rata uji reliabilitas dari ketiga pertanyaan, yaitu tingkat kinerja, tingkat kepentingan, dan tingkat kepuasan menunjukkan nilai rata – rata Cronbach's Alpha sebesar 0,990. Jika nilai Cronbach Alpha > 0,60, instrumen tersebut dianggap reliabel [24]. Oleh karena itu, seluruh indikator pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

### 3.2. Analisis Karakteristik Penumpang

Karakteristik penumpang dibagi menjadi 4 bagian yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, tujuan perjalanan, dan pekerjaan. Berikut analisis karakteristik penumpang dijelaskan masing-masing dan disajikan dalam bentuk diagram lingkaran **Gambar 2**, **Gambar 3**, **Gambar 4**, dan **Gambar 5**.



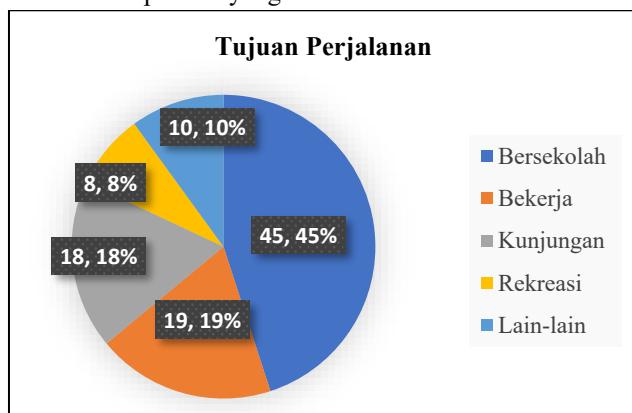
**Gambar 2.** Karakteristik Penumpang Menurut Jenis Kelamin



**Gambar 3.** Karakteristik Penumpang Menurut Usia

Mengacu pada **Gambar 2**, bahwa responden perempuan mendominasi yaitu sebesar 78%. Sedangkan responden laki – laki yaitu sebesar 22%. Mengacu pada **Gambar 3**, bahwa

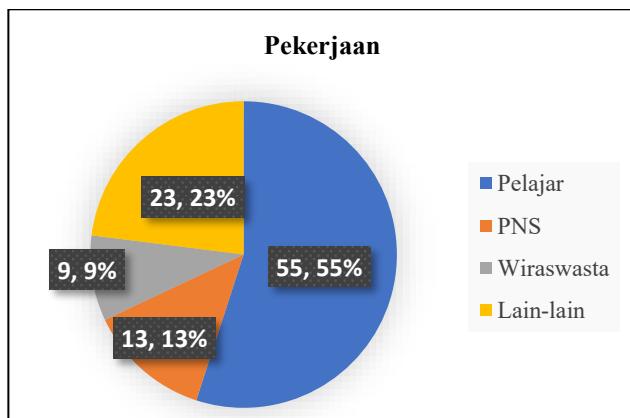
responden usia 17 – 25 tahun mendominasi sebesar 58% dan tidak ada responden yang berusia <12.



**Gambar 4.** Karakteristik Penumpang Menurut Tujuan Perjalanan

Mengacu pada **Gambar 4**, karakteristik penumpang ditinjau dari tujuan perjalanannya menunjukkan pola yang cukup jelas. Perjalanan untuk tujuan bersekolah menempati proporsi terbesar dan mendominasi grafik dengan persentase mencapai 45%. Di urutan kedua, terdapat tujuan bekerja sebesar 19%, yang memiliki selisih tipis dengan tujuan kunjungan sosial sebesar 18%.

Sementara itu, perjalanan untuk keperluan lain-lain tercatat sebesar 10%, dan proporsi terendah adalah untuk tujuan rekreasi yang hanya menyumbang angka 8%. Data ini mengindikasikan bahwa fungsi utama moda transportasi ini lebih banyak dimanfaatkan untuk mendukung aktivitas pendidikan dibandingkan aktivitas ekonomi atau pariwisata.



**Gambar 5.** Karakteristik Penumpang Menurut Pekerjaan

Berdasarkan **Gambar 5** yang menyajikan karakteristik penumpang menurut jenis pekerjaan, terlihat adanya dominasi yang signifikan dari satu kelompok demografi. Hasil data menunjukkan bahwa pelajar merupakan kelompok pengguna terbesar dengan persentase mencapai 55%, atau

mencakup lebih dari separuh total responden. Di urutan kedua, terdapat kategori 'Lain-lain' dengan proporsi sebesar 23%, diikuti oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 13%. Sementara itu, persentase terkecil ditempati oleh responden yang bekerja sebagai wiraswasta, yakni hanya sebesar 9%. Hal ini mengindikasikan bahwa profil penumpang pada layanan ini sangat didominasi oleh kalangan akademisi atau siswa dibandingkan dengan kelompok pekerja profesional.

### 3.3. Analisis IPA

Analisis IPA meliputi perhitungan (Tki), rerata nilai kinerja dan kepentingan, dan analisis kuadran.

#### 3.3.1. Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Perhitungan hasil (Tki) disajikan dalam **Tabel 8**.

**Tabel 8.** Hasil Tingkat Kesesuaian

Indikator	$\Sigma X_i$	$\Sigma Y_i$	Tki (%)	Keterangan
(X1)	438	448	97,77	Puas
(X2)	437	450	97,11	Puas
(X3)	436	436	100,00	Sangat Puas
(X4)	424	441	96,15	Puas
(X5)	423	453	93,38	Puas
(X6)	413	451	91,57	Puas
(X7)	415	438	94,75	Puas
(X8)	430	440	97,73	Puas
(X9)	441	447	98,66	Puas
(X10)	423	435	100,46	Sangat Puas
(X11)	414	450	92,00	Puas
(X12)	437	455	96,04	Puas
(X13)	413	449	91,98	Puas
(X14)	436	460	94,78	Puas
(X15)	417	450	92,67	Puas
(X16)	434	450	96,44	Puas
(X17)	431	449	95,99	Puas
(X18)	432	451	95,79	Puas
(X19)	438	453	96,69	Puas
(X20)	429	453	94,70	Puas
Rata - Rata	8575	8959	95,71	

Berdasarkan **Tabel 8**, bahwa nilai rata – rata Tki yaitu 95,71% yang termasuk dalam kategori puas, akan tetapi masih terdapat 4,29% penumpang yang merasa belum puas. Indikator yang memiliki nilai persentase tertinggi yaitu fasilitas pengatur suhu ruangan (X10) sebesar 100,46% dengan kategori sangat puas. Namun, masih terdapat 8 indikator yang nilainya di bawah rata – rata meliputi, keahlian dan keterampilan pengemudi (X5), pegangan tangan (Hand Grip) (X6), Alat pembatas kecepatan (X7), kapasitas penumpang bus (X11), kemudahan untuk mencapai halte (X13), tarif (X14), kursi prioritas (X15), dan informasi pelayanan (X20).

#### 3.3.2. Rata – Rata Kinerja dan Kepentingan

Perhitungan rerata nilai kinerja dan kepentingan disajikan dalam **Tabel 9**.

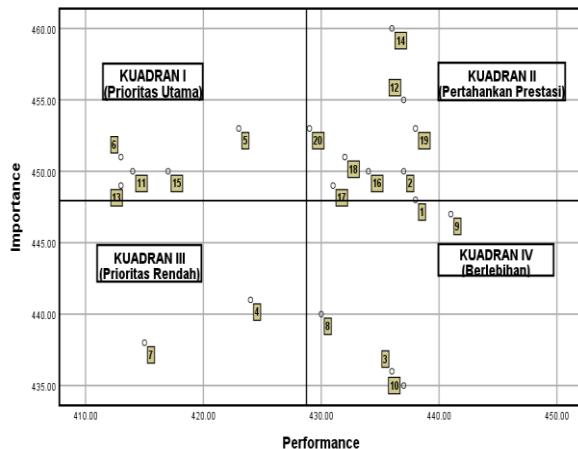
**Tabel 9.** Nilai Rerata Kinerja dan Kepentingan

Indikator	$\bar{x}$	$\bar{y}$
(X1)	4,38	4,48
(X2)	4,37	4,50
(X3)	4,36	4,36
(X4)	4,24	4,41
(X5)	4,23	4,53
(X6)	4,13	4,51
(X7)	4,15	4,38
(X8)	4,30	4,40
(X9)	4,41	4,47
(X10)	4,23	4,35
(X11)	4,14	4,50
(X12)	4,37	4,55
(X13)	4,13	4,49
(X14)	4,36	4,60
(X15)	4,17	4,50
(X16)	4,34	4,50
(X17)	4,31	4,49
(X18)	4,32	4,51
(X19)	4,38	4,53
(X20)	4,29	4,53
Jumlah	85,75	89,59
Rata - Rata	4,29	4,48

Berdasarkan **Tabel 9.** bahwa nilai rerata kinerja yaitu 4,29 dan nilai rerata kepentingan yaitu 4,48.

### 3.3.3. Analisis Kuadran

Hasil analisis dari diagram kartesius disajikan dalam **Gambar 6.**

**Gambar 6.** Hasil Analisis Kuadran

Berdasarkan **Gambar 6.** dapat diketahui hasil pemetaan setiap kuadran yaitu:

#### 1. Kuadran I

Indikator yang terdapat di kuadran I meliputi, keahlian dan keterampilan pengemudi bus (X5), pegangan tangan yang ada di dalam bus (Hand Grip) (X6), kapasitas penumpang bus (X11), kemudahan untuk mencapai halte (X13), dan kursi prioritas (X15).

#### 2. Kuadran II

Indikator yang terdapat di kuadran II meliputi, identitas kendaraan (nomor kendaraan dan kode trayek) (X1), tanda pengenal pengemudi/kartu identitas pengemudi (X2), fasilitas kebersihan pada bus/halte (X12), Tarif yang ditentukan (X14), ruang khusus untuk kursi roda pada bus (X16), waktu tunggu penumpang menunggu kedatangan bus (X17), kecepatan perjalanan bus (X18), waktu berhenti di halte (X19), dan kemudahan mendapat informasi keberangkatan/ kedadangan bus dan informasi halte (X20).

#### 3. Kuadran III

Indikator yang terdapat di kuadran III meliputi, informasi pengaduan jika terjadi gangguan keamanan di bus/halte (X4) dan alat pembatas kecepatan dalam Bus (X7).

#### 4. Kuadran IV

Indikator yang terdapat di kuadran IV meliputi, petugas keamanan yang berada di bus/halte (X3), informasi tanggap darurat jika terjadi keadaan darurat di dalam Bus (X8), lampu penerangan di bus/halte (X9), fasilitas (AC, Kipas Angin, Ventilasi Udara) pada bus (X10).

### 3.3.4. Analisis CSI

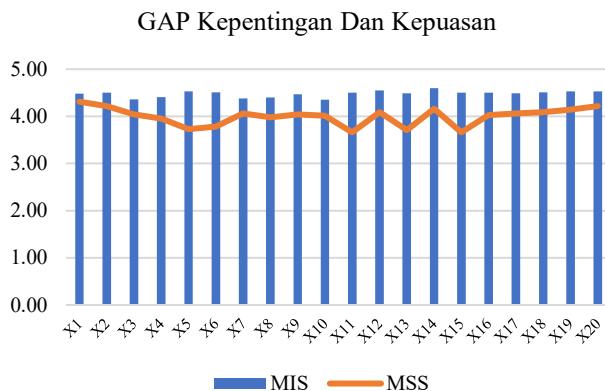
Perhitungan hasil analisis CSI disajikan dalam **Tabel 10.**

**Tabel 10.** Hasil Analisis CSI

Indikator	MIS	MSS	WF	WS
(X1)	4,48	4,31	5,00	21,55
(X2)	4,50	4,22	5,02	21,20
(X3)	4,36	4,04	4,87	19,66
(X4)	4,41	3,95	4,92	19,44
(X5)	4,53	3,73	5,06	18,86
(X6)	4,51	3,78	5,03	19,03
(X7)	4,38	4,06	4,89	19,85
(X8)	4,40	3,98	4,91	19,55
(X9)	4,47	4,04	4,99	20,16
(X10)	4,35	4,01	4,86	19,47
(X11)	4,50	3,66	5,02	18,38
(X12)	4,55	4,09	5,08	20,77
(X13)	4,49	3,71	5,01	18,59
(X14)	4,60	4,16	5,13	21,36
(X15)	4,50	3,66	5,02	18,38
(X16)	4,50	4,03	5,02	20,24
(X17)	4,49	4,06	5,01	20,35
(X18)	4,51	4,09	5,03	20,59
(X19)	4,53	4,14	5,06	20,93
(X20)	4,53	4,22	5,06	21,34
Jumlah	89,59	79,94	100,0	399,71
Rata - Rata	4,47	3,99		
			WT	399,71
			CSI	79,94%

Berdasarkan **Tabel 10.** bahwa nilai CSI diperoleh hasil 79,94% termasuk kategori puas, akan tetapi masih terdapat 20,06% penumpang yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang sudah ada.

Indikator yang belum puas dapat diketahui dari nilai Gap antara MIS dan MSS yang disajikan pada **Gambar 7**.



**Gambar 7.** Nilai Gap Kepentingan dan Kepuasan

Berdasarkan **Gambar 7**, bahwa terdapat 5 indikator yang memiliki nilai Gap paling signifikan meliputi, keahlian dan keterampilan pengemudi bus (*X5*), pegangan tangan (*Hand Grip*) (*X6*), kapasitas bus (*X11*), kemudahan untuk mencapai halte (*X13*), dan kursi prioritas (*X15*).

#### 4. Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja pelayanan Koridor I Trans Banyumas menggunakan Metode IPA memiliki nilai (Tki) sebesar 95,71%, dan hasilnya menunjukkan bahwa penumpang puas. Penilaian kinerja pelayanan menggunakan Metode CSI memiliki nilai kepuasan sebesar 79,94% yang termasuk dalam kategori puas. Karena beberapa indikator masih memiliki tingkat kinerja rendah yang memerlukan perbaikan, kedua teknik tersebut belum dapat dianggap sangat memuaskan. Lima indikator dengan kinerja rendah ini adalah keterampilan pengemudi (*X5*), pegangan tangan yang ada di dalam bus (*Hand Grip*) (*X6*), kapasitas penumpang bus (*X11*), kemudahan untuk mencapai halte (*X13*), dan kursi prioritas (*X15*).

Hasil penelitian menyarankan bahwa pengemudi harus mengikuti pendidikan dan latihan secara teratur. Rekomendasi kedua adalah penambahan *foam* atau busa pada *Hand Grip*. Ketiga, melakukan penelitian ulang tentang kapasitas penumpang yang sebelumnya. Keempat, mengevaluasi terhadap kebutuhan halte dan kelima, mengadakan penyuluhan tentang penggunaan dan fungsi kursi prioritas. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan perbaikan pelayanan bagi PT. Banyumas Raya Transportasi. Sehingga kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I dapat lebih optimal dan menarik minat masyarakat untuk menggunakan Trans Banyumas Koridor I.

#### Daftar Pustaka

- [1] Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2021-2023," *bps.go.id*, 2023. <https://banyumaskab.bps.go.id/indicator/12/33/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html> (accessed Jun. 30, 2024).
- [2] E. S. Hayat, "Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng (Studi Kasus BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga)," Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Purwokerto, 2020. [Online]. Available: <https://eprints.uinsaizu.ac.id/6851/>
- [3] Y. V. A. Poleng and I. Basuki, "Kajian Tarif Transportasi Tradisional Di Kota Yogyakarta," *J. Tek. Sipil*, vol. 15, no. 3, pp. 185–196, 2020, doi: 10.24002/jts.v15i3.3732.
- [4] S. S. Wijaya, P. I. Setyoko, and S. Rosyadi, "Kebijakan Pengelolaan Transportasi Publik di Purwokerto The Policy Of Public Transportation Management In Purwokerto," *J. Litbang Provinsi Jawa Tengah, Vol.*, vol. 16, no. 1, pp. 17–26, 2018.
- [5] D. W. Hidayat, Y. Oktopianto, R. Ahmad, and R. Yoga Anindita, "Evaluasi Kinerja Dan Jumlah Armada Angkutan Umum Pada Terminal Ubung Denpasar Utara Studi Kasus Trayek Terminal Ubung – Matahari Terbit," *J. Keselam. Transp. Jalan (Indonesian J. Road Safety)*, vol. 9, no. 2, pp. 131–141, 2022, doi: 10.46447/ktj.v9i2.447.
- [6] F. Amri, "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Publik Di Kabupaten Banyumas (Studi Kasus pada Layanan Bus Trans Banyumas)," Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Purwokerto, 2023.
- [7] Edi Purwanto, Hanif Hidayat, and Ethys Pranoto, "Tingkat Kelelahan Pengemudi Bus Brt Trans Semarang Dan Trans Jateng," *J. Keselam. Transp. Jalan*, vol. 5, no. 2, pp. 53–64, 2018, [Online]. Available: <https://ktj.pktj.ac.id/index.php/ktj/article/view/49>
- [8] P. A. Putro, S. Malkhamah, and I. Mutohar, "Konektivitas Dan Aksesibilitas Bus Trans Banyumas Berdasarkan Persepsi Pengguna," *Indones. Sci. J.*, vol. 1, no. 7, pp. 1283–1290, 2022, doi: p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398.
- [9] ronggo Panuntun, "Evaluasi Kinerja Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Banyumas Koridor Pasar Pon-Terminal Ajibarang (Operational Evaluation Of Bus Rapid Transit (BRT) Trans Banyumas Corridor

- Pasar Pon-Ajibarang Terminal) Ronggo Panuntun Evaluasi Kinerja Operas," Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023.
- [10] R. A. Riawan and E. Ahyudanari, "Analisis Aksesibilitas dalam Penggunaan Transportasi Umum, di Kota Bekasi dengan Metode Competition Measure (Studi Kasus : Stasiun LRT, Stasiun KRL, dan Stasiun BRT)," *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 18, no. 2, pp. 231–238, 2020.
- [11] N. Handayani, R. Sylviana, and R. H. Rahmanto, "Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Di Kota Banjar Studi Kasus Angkutan Perkotaan," *J. Ilm. Tek. Sipil*, vol. 5, no. 2, pp. 10–20, 2023.
- [12] Z. Nurmiati and M. Harun, "Efektivitas Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Pamboang – Pasar Sentral Majene," *Bandar J. Civ. Eng.*, vol. 1, no. 2, pp. 20–25, 2019.
- [13] F. R. Yumita, M. Z. Irawan, and S. Malkhamah, "Faktor Keengganan Pelajar Menggunakan Angkutan Umum Dalam Perjalanan Ke Sekolah," *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 18, no. 2, pp. 239–248, 2020.
- [14] W. Wijianto, B. Istianto, and R. Rukman, "Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasikan Antar Moda Transportasi Publik Di DKI Jakarta," *J. Keselam. Transp. Jalan (Indonesian J. Road Safety)*, vol. 9, no. 2, pp. 119–130, 2022, doi: 10.46447/ktj.v9i2.440.
- [15] H. E. Setiawan and Y. lulie, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Surakarta Terhadap Flyover Purwosari Surakarta," *J. Tek. Sipil*, vol. VII, no. 1, pp. 149–158, 2022, doi: 10.24002/jts.v17i1.6030.
- [16] N. A. Kurniawan and A. Febrianti, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( IPA )," *Disem. FTI*, no. 1, pp. 1–10, 2022, [Online]. Available: <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/view/1028>
- [17] Kasmari and R. A. Marljen, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang," *J. Din. Tek.*, vol. 11, no. 1, pp. 22–38, 2018, [Online]. Available: <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/5623/1723>
- [18] R. K. Kinasih and S. Permata, "Aplikasi IPA dan CSI untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19," *Rekayasa Sipil*, vol. 11, no. 1, p. 17, 2022, doi: 10.22441/jrs.2022.v11.i1.03.
- [19] D. M. P. Wedagama, P. A. Suthanaya, and P. C. A. Pramana, "Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk Dan Koridor II: Batubulan-Nusa Dua)," *J. Spektran*, vol. 8, no. 1, pp. 11–18, 2020, [Online]. Available: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index>
- [20] G. R. Prima, "Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya," *Siklus J. Tek. Sipil*, vol. 6, no. 2, pp. 129–140, 2020, doi: 10.31849/siklus.v6i2.4809.
- [21] H. Q. Karima, D. Rachmawaty, and E. F. Sidik, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya," *J. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, p. 94, 2022, doi: 10.30659/jurti.1.2.94-102.
- [22] B. Sidqi, "Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian," Universitas Siliwangi, Ciamis, 2022.
- [23] A. T. Pamungkas, R. Y. Anindita, R. P. Marwanto, N. Fitriani, and I. M. Suraharta, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Bus Trans Patriot Bekasi Dengan Metode Fuzzy Logic," *Berk. Forum Stud. Transp. antar Perguru. Tinggi*, vol. 2, no. 1, pp. 125–132, 2024, doi: 10.19184/berkalafstpt.v2i1.909.
- [24] I. Aprileny, P. N. Arifiani, and J. A. Emarawati, "Pengaruh Variasi Menu, Store Atmosphere Dan Citra Restoran Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Konsumen: Restoran Bijin Nabe By Tsukada Nojo Plaza Senayan, Jakarta)," *Ikraith-Ekonomika*, vol. 5, no. 3, pp. 108–116, 2022, doi: 10.37817/ikraith-ekonomika.v5i3.2446.