

# FAKTOR PENGARUHLAYANAN ANGKUTAN JALAN PERINTIS TERHADAP MOBILITAS MASYARAKAT DIDERAH DESA HANURA KECAMATAN TELUK PANDAN KABUPATEN PESAWARAN DENGAN METODE IPA (*Importance Performance Analysis*), DAN CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Ardian Panggar Setyawan Agata <sup>1)</sup>, Jamaludin <sup>2)</sup>, Panti Wahyu Ningsih<sup>3)</sup>  
Fakultas Teknik & Ilmu Komputer Universitas Teknokrat Indonesia, Lampung,  
Indonesia <sup>1,2,3)</sup>

Corresponding Author:

[ardian\\_panggar\\_setyawan@teknokrat.ac.id](mailto:ardian_panggar_setyawan@teknokrat.ac.id) <sup>1)</sup>, [jammaludin@teknokrat.ac.id](mailto:jammaludin@teknokrat.ac.id) <sup>2)</sup>

## Abstrak

Kota Bandar Lampung yang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia yang berkembang sangat pesat. Salah satu pembangunan yang juga memberikan pelayanan kepada Masyarakat yaitu pelayanan jalan perintis dalam mendukung perkembangan transportasi darat di desa hanura. Beberapa ruas jalan merupakan jalan Perintis yang merupakan penghubung utama di Kota Bandar Lampung. Salah satunya adalah jalan Laksamana Mahalayati ( Gudang Garam ) sampai jalan Way Ratai ( Desa Hanura ). Tujuan dari penelitian yakni: Menemukanali faktor – faktor yang mempengaruhi penilaian layanan angkutan jalan perintis dengan metode IPA (*Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan jalan perintis. Hasil dari penelitian menggunakan metode IPA 11 fasilitas pada kuadran 1, 8 fasilitas pada kuadran 2, 15 fasilitas pada kuadran 3, 16 fasilitas pada kuadran 4, dengan CSI menunjukkan hasil Cukup Puas dengan dengan nilai indeks 0,63 Penelitian ini telah memberikan beberapa rekomendasi demi memenuhi harapan pengguna angkutan jalan perintis, berupa:Memperbaiki komunikasi dengan pengguna angkutan, informasi jadwal keberangkatan, kebersihan angkutan, dibutuhkan Halte dengan fasilitas lengkap.

**Kata Kunci:** Metode IPA (*Performance Analysis*), Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)

## Abstract

Bandar Lampung City, one of the metropolitan cities in Indonesia, is developing very rapidly. One of the developments that also provides services to the community is the pioneer road service in supporting the development of land transportation in Hanura village. Several road sections are pioneer roads which are the main connectors in Bandar Lampung City. One of them is Laksamana Mahalayati Road (Gudang Garam) to Way Ratai Road (Hanura Village). The aim of this research is to identify the factors that influence the assessment of pioneer road transport services using the IPA (*Performance Analysis*) and CSI (*Customer Satisfaction Index*) methods, and to provide recommendations to improve the performance of pioneer road transport services. The results of the research using the IPA method show 11 facilities in quadrant 1, 8 facilities in quadrant 2, 15 facilities in quadrant 3, and 16 facilities in quadrant 4, with CSI showing a result of "Quite Satisfied" with an index value of 0.63. This research has provided several recommendations to meet the expectations of pioneer road transport users, including: improving communication with transport users, schedule information, transport cleanliness, and the need for stops with complete facilities.

**Keywords:** IPA Method (*Performance Analysis*), CSI Method (*Customer Satisfaction Index*)

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kota Bandar Lampung yang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia yang berkembang sangat pesat. Pesatnya pembangunan di Kota Bandar Lampung seiring dengan pertumbuhan ekonomi kota Bandar Lampung (Hidayati, 2016). Transportasi merupakan salah satu aspek yang menjadi kebutuhan dalam memindahkan orang atau barang, yang berfungsi sebagai penggerak dari suatu tempat ke tempat lainnya. Disamping hal tersebut, transportasi juga berfungsi sebagai

#### History:

Received : 25 November 2023  
Revised : 10 Januari 2024  
Accepted : 21 Juni 2024  
Published : 28 Juni 2024

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



pendorong dan penunjang pembangunan pada suatu wilayah baik di sektor ekonomi, sosial, maupun budaya. Dalam kegiatan memindahkan orang atau barang tersebut bukan masalah bagi masyarakat yang berada di kota karena terdapat berbagai macam pilihan angkutan.

Dapat juga angkutan kota berupa angkutan massal atau mass rapid transit yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak dalam satu kali perjalanan. Mobil penumpang umum (MPU) adalah setiap kendaraan umum yang dilengkapi sebanyakbanyaknya delapan tempat duduk, tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi. Setijowarno dan Frazila (2001: 211) Angkutan Jalan Perintis adalah angkutan orang dengan menggunakan Kendaraan Bermotor Umum yang menghubungkan wilayah tertentu yang tidak tersedia atau belum cukup tersedia moda transportasi darat. Adapun maksud dan tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui tingkat efektifitas pengguna angkutan jalan perintis yang mencakup kenyamanan, keamanan, tepat waktu, efisien, diruas jalan Laksamana mahalayati (Gudang Garam) sampai jalan way ratai (desa Hanura).

## **B. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan dari penelitian ini dibagi 2 (dua), yakni: (1) Menemukenali faktor – faktor yang mempengaruhi penilaian layanan angkutan jalan perintis dengan metode IPA (*Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satifcation Index*).
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan jalan perintis.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Dan Metode Penelitian**

Lokasi pengambilan sampel diruas jalan Laksamana mahalayati (Gudang Garam) sampai jalan Way Ratai (desa Hanura) Kepada pengguna angkutan sepanjang jalan perintis dengan jumlah 100 sampel. Metode penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner.

### **B. Kebutuhan Sample dan Populasi**

Sampel sebagai subjek dari penelitian ini merupakan responden yang berada di sepanjang ruas jalan Laksamana mahalayati (Gudang Garam) sampai jalan Way Ratai (desa Hanura), Responden yang diwawancarai adalah pengguna angkutan jalan perintis yg berada di sepanjang ruas jalan Laksamana mahalayati (Gudang Garam) sampai jalan Way Ratai (desa Hanura). Penentuan jumlah sample dilakukan dengan menggunakan rumus slovin rumus tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sample, dari data yg di dapat dari BPS kabupaten pesawaran diketahui Way Ratai memiliki 36005 populasi menurut Sugiyono (2017:81.). untuk Tingkat Presisi tang ditetapkan dalam sample adalah 5%.

Rumus Slovin :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Dimana :

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample yang dapat di torelir

Berdasar kan rumus slovin maka :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 36005 / (1 + (36005 \times 0,10^2))$$

$$n = 36005 / (1 + 360,5)$$

$$n = 36005 / 361,5$$

n = 99,6

maka besar sample pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 populasi.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya" (Sugiyono, 2010: 61)

### **C. Penyebaran Kuisisioner**

Penyebaran kuisisioner dilakukan pada tanggal 8 Maret 2024 hingga tanggal 11 Maret 2024. Pokok pertanyaan didalam kuisisioner tersebut terkait dengan identifikasi lokasi, identitas responden, karakteristik pengguna angkutan jalan perintis, penilaian pelayanan, pemenuhan tujuan pengguna jalan perintis, serta apa yang diperlukan untuk pengembangan angkutan jalan perintis

### **D. Customer Satisfaction Index (CSI)**

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi (Anggraini, Deoranto, & Ikasari, 2013). Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran - sasaran di masa yang akan datang (Indrajaya, 2018).

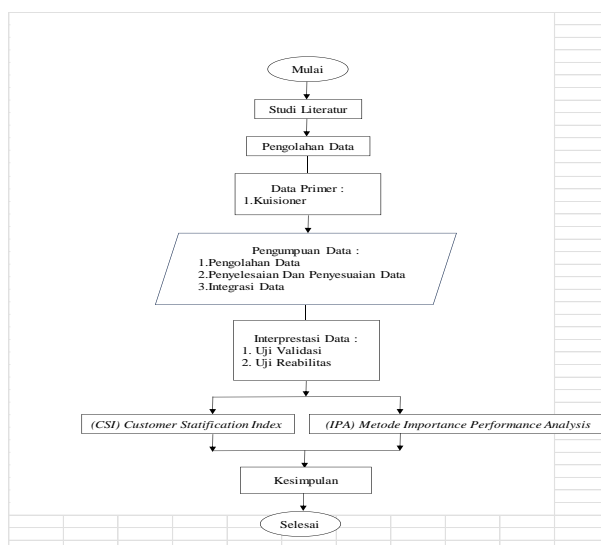
### **E. (IPA) Importance Performance Analysis**

Metode IPA pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James (1977). Metode *Importance Performance Analysis* digunakan sebagai metode analisis untuk membandingkan sejauh mana tingkat kepentingan (*importance*) yang diukur dari harapan pengguna layanan dengan tingkat kinerja yang diukur dari layanan terpersepsi oleh pengguna (*performance*) (Tannady, 2018). Tingkat kesesuaian akan menjadi hasil untuk membandingkan skor kinerja pelaksanaan dengan skor harapan/kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian ini akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai untuk menangani faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dari adanya daftar tersebut, kuisisioner survei dapat dikembangkan dengan menggunakan skala *Likert* atau skala numerik lainnya dalam mengukur skor kinerja dan kepentingan masing-masing atribut yang ada dalam daftar. Nilai rata-rata dan skor signifikan dihitung kemudian digunakan sebagai koordinat untuk merencanakan atribut individu dalam dua dimensi dengan kinerja atribut pada sumbu x dan kepentingan atribut pada sumbu y (Sampson dan Showal terdalam Lai dan Hitchcock, 2016)

### **F. Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, dimana perangkuman data disajikan dalam bentuk tabel dan grafik agar informasi yang didapat lebih mudah dibaca dan dimengerti. Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu faktor pengaruh layanan angkutan jalan perintis terhadap mobilitas masyarakat menggunakan metode IPA dan CSI. Secara skematis, tahapan penyelesaian penelitian ini dapat dilihat pada

**Gambar 1. Bagan Alir Penelitian**



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dibagi menjadi lima, yakni: berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan responden dan status responden dalam suatu rumah tangga. Jumlah responden sebanyak 100 orang meliputi 69% orang responden laki-laki dan 31% orang responden perempuan. Responden yang merupakan subjek penelitian memiliki rentang usia <19 tahun sebesar 13%, 20-34 tahun sebesar 76%, 35-54 tahun sebesar 7%, >55 tahun sebesar 3%. Berdasarkan jenis pekerjaan, responden terbagi kedalam beberapa kelompok pekerjaan sebagai berikut: PNS/TNI/POLRI 6%, Pegawai Swasta 22%, Wirausaha 6%, Ibu Rumah Tangga 2%, Pelajar/Mahasiswa 55%, Lainnya 9%.

### B. Analisis Tingkat Kepuasan

Terdapat beberapa tahap analisis tingkat kepuasan, diantaranya dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

### C. Analisa Kuisisioner

#### 1. Analisis Uji Validasi

Dilakukan pengujian validitas pada 100 kuesioner, dengan tingkat signifikansi adalah 5 % dan derajat kebebasan ( $df = N-2, 100-2 = 98$ ) sebesar 0,1966 sebagai rtabel. Untuk mempermudah pengujian validitas menggunakan software PSPP dan didapatkan data tersebut valid karena rhitung lebih besar dari pada r tabel. Menurut Fraenkel dkk, dalam Febrianawati Yusup (2018), semakin nilai koefisien validitas mendekati +1,00 maka instrumen diindikasikan semakin valid. Adapun berikut hasil validitas pada 100 kuesioner:

**Tabel 1. Analisa Uji Validasi**

Item	Koefisien Korelasi (r)	Syarat	Keterangan	P25	0,819	0,1946	Valid
P1	0,819	0,1946	Valid	P26	0,745	0,1946	Valid
P2	0,745	0,1946	Valid	P27	0,681	0,1946	Valid
P3	0,681	0,1946	Valid	P28	0,748	0,1946	Valid
P4	0,857	0,1946	Valid	P29	0,733	0,1946	Valid
P5	0,844	0,1946	Valid	P30	0,575	0,1946	Valid
P6	0,803	0,1946	Valid	P31	0,547	0,1946	Valid
P7	0,619	0,1946	Valid	P32	0,670	0,1946	Valid
P8	0,640	0,1946	Valid	P33	0,580	0,1946	Valid
P9	0,725	0,1946	Valid	P34	0,448	0,1946	Valid
P10	0,712	0,1946	Valid	P35	0,445	0,1946	Valid
P11	0,584	0,1946	Valid	P36	0,724	0,1946	Valid
P12	0,808	0,1946	Valid	P37	0,497	0,1946	Valid
P13	0,772	0,1946	Valid	P38	0,730	0,1946	Valid
P14	0,730	0,1946	Valid	P39	0,699	0,1946	Valid
P15	0,681	0,1946	Valid	P40	0,857	0,1946	Valid
P16	0,857	0,1946	Valid	P41	0,844	0,1946	Valid
P17	0,844	0,1946	Valid	P42	0,403	0,1946	Valid
P18	0,803	0,1946	Valid	P43	0,714	0,1946	Valid
P19	0,813	0,1946	Valid	P44	0,621	0,1946	Valid
P20	0,621	0,1946	Valid	P45	0,725	0,1946	Valid
P21	0,725	0,1946	Valid	P46	0,776	0,1946	Valid
P22	0,776	0,1946	Valid	P47	0,742	0,1946	Valid
P23	0,742	0,1946	Valid	P48	0,775	0,1946	Valid
P24	0,808	0,1946	Valid	P49	0,671	0,1946	Valid
				P50	0,725	0,1946	Valid

#### 2. Analisis Uji Reabilitas

Dilakukan pengujian reliabilitas dengan metode Alfa Cronbach pada 100 kuesioner yang dibantu dengan menggunakan software SPSS dan didapatkan nilai sebesar 0,984.

Menurut Nunnally (dalam Streiner, 2003) dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas Alfa Cronbach lebih besar dari 0,70 ( $r_i > 0,70$ ).

Tabel 2. Analisi Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,984	50

Sumber: Pengolahan Data penelitian (2024)

#### D. Analisi CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Pengolahan data selanjutnya mengukur tingkat kepuasan pengguna angkutan jalan perintis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Angkutan Jalan Perintis secara keseluruhan dari tingkat kenyataan setiap variabel pernyataan kualitas layanan.

##### 1. Menentukan *Mean Important Score*(MIS) Dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Menghitung MIS atau disebut dengan rata-rata skor penting. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan pengguna jasa, Diketahui:

$n$  = Jumlah konsumen

$Y_i$  = Nilai tingkat kepentingan pada data kuisisioner ke I

Contoh perhitungan MSS pada atribut X ke 1 Di ketahui :

$n$  = Jumlah konsumen

$X_i$  = Nilai tingkat kepuasan pada data kuisisioner ke I

Nilai di bawah ini didapatkan dari tabel rekapitulasi data hasil kuisisioner tingkat kepuasan

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n y_i]}{n}$$

$$\frac{4 + 4 + +3 + 3 + 3 + 4 + 4 + 3 + 3 \dots + 2 + 3}{100} = 2,99$$

Nilai di bawah ini didapatkan dari tabel Kuisisioner rekapitulasi data hasil kuisisioner tingkat kepentingan. rekapitulasi data hasil kuisisioner tingkat kepentingan.

Contoh perhitungan MSS pada atribut X ke 1

Di ketahui :

$n$  = Jumlah konsumen

$X_i$  = Nilai tingkat kepuasan pada data kuisisioner ke I

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n x_i]}{n}$$

$$\frac{4 + 3 + 3 + 3 + 3 + 4 + 5 + 3 + 3 + 3 \dots + 2 + 4}{100} = 3,22$$

##### 2. Membuat WF (*Weight Factors*)

Membuat WF atau *Weight Factors*, WF merupakan presentase nilai MIS per-atribut terhadap total keseluruhan nilai MIS.

Di ketahui :

MIS = Nilai *Mean Importance score*

$p$  = Atribut kepentingan ke-p

$$WF = \frac{MIS_1}{\sum_{i=1}^p MIS_1} \times 100 \%$$

##### 3. Contoh perhitungan WF pada atribut ke 1

$$WF = \frac{3,27}{2,99+2,95+3,11 \dots +3,16} \times 100 = 1,91$$

**4. Membuat WS (Weight Score)**

Membuat WS (*Weight Score*) atau skor pertimbangan. WS merupakan bobot perkalian antara WF dan MSS (*Mean Satisfaction Score*).

Di ketahui :

WF = Nilai *Weight Factors*

MSS = Nilai *Mean Satisfaction Score*

WS<sub>i</sub> = WF<sub>i</sub> x MSS

Contoh perhitungan WS pada atribut ke 1

WS 1 = 1,92% x 2,99

WS 1 = 0,06157

Sehingga diketahui Total Nilai WS adalah 3,16258

**5. Menentukan Nilai CSI (Customer Satisfaction Index)**

Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) didapatkan dengan rumus dan dimana total MSI dibagi dengan HS, di mana HS merupakan *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan adalah 5.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MSI_i}{HS} \times 100 \%$$

$$CSI = \frac{3,16258}{5} \times 100 \%$$

$$= 0,632516 \%$$

$$= 0,63 \%$$

$$= 0,63$$

**Tabel 3. Nilai CSI (Customer Satisfaction Index)**

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	X > 0,81	Sangat Puas
2	0,66 - 0,80	Puas
3	0,51 - 0,65	Cukup Puas
4	0,35 - 0,50	Kurang Puas
5	0,00 - 0,34	Tidak Puas

Sumber: Ihshani (2005)

**E. Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh dengan menghitung skor tingkat kepentingan dan kepuasan, kemudian dilakukan perhitungan, di mana nilai X merupakan (rata-rata skor tingkat kepuasan dan Y merupakan (rata-rata skor tingkat kepentingan).

**F. Tingkat Kesesuaian**

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA), untuk mengetahui urutan prioritas layanan dapat diukur dengan tingkat kesesuaian prioritas pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pengguna.

**1. Menghitung skor penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan**

Merupakan contoh perhitungan skor tingkat kepentingan dan kepuasan dari atribut Seberapa puas Anda dengan waktu tunggu dan kecepatan respon layanan jalan perintis kami saat Anda membutuhkannya Kepuasan Atribut 1.

**Tabel 4. Rekapitulasi Diagram Kartesius**

1.(Sangat Tidak Puas)	2.(Tidak Puas)	3.(Cukup Puas)	4.(Puas)	5.(Sangat Puas)	Jumlah
4	14	38	44	0	100

Atribut ini menggunakan Skala *Linkert*

Sehingga diketahui: Sangat Tidak Puas = 1, Tidak Puas = 2, Cukup Puas = 3, P = 4, Sangat Puas = 5

Kepuasan (X) =  $(4 \times 1) + (14 \times 2) + (38 \times 3) + (44 \times 4) + (0 \times 5) = 322$

Keperntingan Atribut 1

1.(Sangat Tidak Puas)	2.(Tidak Puas)	3.(Cukup Puas)	4.(Puas)	5.(Sangat Puas)	Jumlah
5	21	45	28	1	100

Atribut ini menggunakan Skala *Linkert* Sehingga diketahui : Sangat Tidak Puas = 1, Tidak Puas = 2, Cukup Puas = 3, P = 4, Sangat Puas = 5

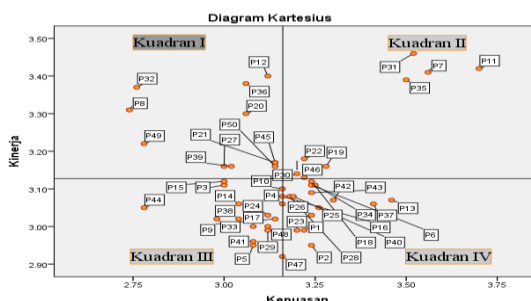
Keperntingan (Y) =  $(5 \times 1) + (21 \times 2) + (45 \times 3) + (28 \times 4) + (1 \times 5) = 299$

**2. Menghitung skor penilaian tingkat kesesuaian**

Tingkat kesesuaian (%) =  $(\text{kepuasan/keperntingan}) \times 100\% = (322 / 299) \times 100\% = 107,7\%$

**G. Diagram Kartesius**

Diagram kartesius ini bertujuan untuk melihat layanan angkutan jalan perintis secara terperinci untuk membandingkan atribut yang diperlukan dalam perbaikan layanan angkutan jalan perintis dan atribut yang perlu dipertahankan. Pada diagram kartesius ini dibagi menjadi 4 bagian, yaitu terdapat kuadran I, II, III, IV. Sebelum melakukan pemetaan pada setiap atribut, terdapat langkah-langkah sebelum pemetaan, yaitu menentukan nilai rata-rata pada setiap atribut X dan Y, di mana nilai perhitungan diperoleh dari perhitungan yang dilakukan, berikut hasil perhitungan yang didapatkan:



**Tabel 5. Rekapitulasi Diagram Kartesius**

No	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV		
1	P32	P31	P44	P42		
2	P8	P7	P15	P43		
3	P49	P11	P3	P26		
4	P12	P35	P14	P25		
5	P36	P22	P38	P34		
6	P20	P19	P9	P37		
7	P50	P46	P33	P13		
8	P21	P30	P24	P23		
9	P45		P17	P13		
10	P27		P48	P16		
11	P39		P29	P47	Kuadran I	22%
12			P41	P2	Kuadran II	16%
13			P5	P18	Kuadran III	30%
14			P10	P40	Kuadran IV	32%
15			P4	P6		
16				P1		

**H. Rekomendasi layanan angkutan jalan perintis (Laksamana Mahalayati -Way Ratai)**

Dari hasil Analisis Diketahui ada beberapa atribut-atribut yang perlu diperhatikan dan Dapat menjadi dasar dri Penyusunan Rekomendasi

a. Peningkatan Dan Perbaikan

1. Dari segi pelayanan perlu ditingkatkan dari segi Komunikasi yang baik.
2. Perlu Penambahan Jadwal keberangkatan dikarenakan informasi jadwal kurang jelas.
3. Perlu diperhatikan lagi untuk kebersihan karena mempengaruhi kenyamanan pengguna layanan.

4. Dari segi fasilitas perlu penambahan fasilitas berupa Halte agar pengguna layanan nyaman Ketika menunggu angkutan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA (*Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian layanan angkutan jalan perintis, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terdapat beberapa fasilitas yang berada pada kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3 dan kuadran 4, diantara :
  - a. Pada kuadran 1, terdapat 11 fasilitas, dimana tingkat kepentingan relatif tinggi, tetapi tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna angkutan jalan perintis.
  - b. Pada kuadran 2, terdapat 8 fasilitas, dimana tingkat kepentingan dan yang diharapkan oleh pengguna,
  - c. Pada kuadran 3, terdapat 15 fasilitas, dimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna relatif rendah dan pengaruh yang dirasakn sangat kecil, diantaranya :
  - d. Pada kuadran 4, terdapat 16 fasilitas, dimana menurut pengguna fasilitas tersebut dirasa kurang efektif,
2. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pada fasilitas angkutan jalan perintis, dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), para pengguna merasa cukup puas dengan adanya dengan adanya angkutan jalan perintis dengan nilai indeks kepuasan yaitu 0,63.
3. Penelitian ini telah memberikan beberapa rekomendasi demi memenuhi harapan tingkat pelayanan untuk pengguna angkutan jalan perintis, berupa
  - a. Memperbaiki komunikasi dengan pengguna angkutan
  - b. Dibutuhkan informasi jadwal keberangkatan
  - c. Kebersihan angkutan
  - d. Dibutuhkan Halte dengan fasilitas lengkap

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Iswarah AS1, Adam Idris2, Nur Hasanah3(Setijowarno dan Frazila (2001: 211) implementasi kebijakan transportasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di kota samarinda (studi kasus pada angkutan kota di kota samarinda)
- Anggraini,L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. 2013. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Ana lysis dan Customer Satisfaction Index . Jurnal Fakultas Teknologi Industri PertanianUniversitas Brawijaya, 74 - 81.
- Hidayati, N. (2016). Sistem e-learning untuk meningkatkan proses belajar mengajar: Studi kasus pada SMA Negeri 10 Bandar Lampung. *Telematika Mkom*, 2(2), 153–170.
- Sugiyono (2017:81.) Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Asus Service Center Kota Jambi
- Tannady, H. (2018). Mengkaji kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan e-commerce dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi. *Journal of Business & Applied Management*, 11(2).