

## Analisis Indeks Kepuasan Penumpang Angkutan Desa (Angdes) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Customer Satisfaction Index (CSI). (Studi Kasus Angkutan Desa Penajam Paser Utara)

Arif Hidayat\*

Program Studi Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia  
Koresponden\*, Email: 07171011@student.itk.ac.id

Info Artikel	Abstract
Diajukan Diperbaiki Disetujui	

30 juli 2021

Penajam Paser Utara is a district that has great potential in social and economic development. The economic activities of the community will develop with the facilities and infrastructure of public transportation. One of the public transportation in PPU is village transportation (angdes), angdes is a very important means in improving the economic wheels of Penajam Paser Utara district. But in fact from the statistical data in the last year the number of village transport passengers in PPU has decreased significantly. Of course, there needs to be a passenger satisfaction study as a benchmark for evaluation of village transportation services. In this study the method used is service quality and customer satisfaction index (CSI). Service quality is designed to measure the quality of services felt by respondents. Service quality consists of five dimensions of service quality, namely reliability, assurance, physical form (tangible), empathy (emphaty), and responsiveness (responsiveness). This research was conducted on the sharpener-waru route. The result of the analysis with servqual method obtained an expectation value of 3.5495 and a perception value of 2.7885 so that the negative servqual score of -0.761, while for the CSI method obtained a percentage value of 69%. This shows that the quality of village transportation services still does not meet the expectations and needs of passengers.

Keywords: Village transportation, Service Quality, Customer Satisfaction Index

### Abstrak

Penajam Paser Utara merupakan sebuah kabupaten yang memiliki potensi yang sangat besar dalam pengembangan sosial dan ekonomi. Kegiatan ekonomi masyarakat akan berkembang dengan adanya sarana dan prasarana transportasi umum. Salah satu angkutan umum yang ada di PPU adalah angkutan desa (angdes), angdes merupakan sarana yang sangat penting dalam meningkatkan roda perekonomian kabupaten Penajam Paser Utara. Namun nyatanya dari data statistik tahun belakangan jumlah penumpang angkutan desa di PPU mengalami penurunan. Tentunya hal ini perlu ada sebuah studi kepuasan penumpang sebagai tolok ukur evaluasi pelayanan angkutan desa. Pada penelitian ini metode yang di gunakan adalah service quality dan customer satisfaction index (CSI). Service quality digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Service quality dilingkup dalam lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (reliability), jaminan (assurance), bentuk fisik (tangible), empati (emphaty), dan daya tanggap (responsiveness). Penelitian ini dilakukan pada trayek penajam-waru. Hasil dari analisis dengan metode servqual didapatkan nilai ekspektasi 3,5495 dan nilai persepsi 2,7885 sehingga nilai servqual score negatif sebesar -0,761, sedangkan untuk metode CSI didapatkan nilai persentase sebesar 69%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan angkutan desa masih kurang memenuhi harapan dan kebutuhan penumpang.

Kata kunci: Angkutan Desa, Service Quality, Customer Satisfaction Index

### 1. Pendahuluan

Penajam Paser Utara merupakan salah satu kabupaten yang memiliki potensi dalam perkembangan sosial dan ekonomi. Untuk mewujudkan itu semua tentu perlunya sarana transportasi umum sebagai alternatif dalam memenuhi kebutuhan akses masyarakat. Salah satu transportasi umum di Kab Penajam Paser Utara adalah angkutan desa (angdes). Berdasarkan (RPJMD Kab PPU tahun 2018-2023), bahwasanya angkutan umum Kab PPU masih sangat terbatas, baik dari segi jumlah dan jangkauan layanannya. Sehingga memicu menurunnya penumpang angkutan umum

pada tahun 2014-2018. Selain itu berdasarkan (RPJPD Kab PPU tahun 2005-2025). Peran angkutan umum Kab PPU masih belum memberikan pelayanan yang signifikan, yang disebabkan oleh beberapa hal diantaranya. Luas wilayah, jangkauan, kenyamanan dan kelayakan dalam pelayanan. Selain itu juga perlu adanya peningkatan angkutan umum di perkotaan guna mendukung kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat. Dengan hal ini dilakukan penelitian terkait kepuasan penumpang angdes, dengan menimbang dari persepsi penumpang guna meningkatkan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan oleh penumpang.

Menyadari bahwa penumpang berperan penting dalam keberlangsungan perangkutan maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan angkutan desa. Tingkat kepuasan penumpang angkutan desa dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya adalah kualitas pelayanan angkutan desa (angdes). Dalam proses kepuasan penumpang angdes sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan semakin meningkatnya jumlah penumpang maka perlu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga penumpang merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya (Gilang Iriandika,2018). Untuk mengetahui kualitas pelayanan angdes penelitian ini menggunakan metode *service quality* dan *customer satisfaction index*. Dengan metode ini menghimpun lima dimensi pelayanan sebagai acuan dalam membentuk atribut pelayanan pada kuisioner. Lima dimensi tersebut diantaranya bentuk fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), kepedulian (*emphaty*) dan keandalan (*reliability*) (Christopher Lovelock, 1994).

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan angdes berdasarkan persepsi dari penumpang dan apa saja faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan angdes berdasarkan metode metode *service quality* dan *customer satisfaction index*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan angdes berdasarkan persepsi penumpang dan mengetahui faktor – faktor yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode metode *service quality* dan *customer satisfaction index*. Sehingga dengan adanya penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengevaluasi kinerja atau pelayanan angdes di Kab Penajam Paser Utara.

## 2. Metode

Pada bagian ini menjelaskan secara singkat terkait metode penelitian. Secara garis besar menjelaskan mengenai desain penelitian, sampel, teknik pengambilan data, instrumen pelayanan, jenis data dan metode analisis data.

### Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus dari Slovin. Didapatkan hasil sebagai berikut:

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

Diketahui:

N (Populasi) : 1325 Penumpang/hari

e (Nilai Kritis) : 10%

n (Sampel) : ?

$$n = \frac{1325}{1+(1325 \times 0.1^2)}$$

$$n = 92,98$$

$$n = 92,98 \approx 100 \text{ Responden}$$

Maka 100 responden yang dibutuhkan.

### Teknik Pengambilan Data

Penelitian ini dalam pengambilan data menggunakan teknik sampling cluster random sampling. Teknik sampling dalam pengambilan sampelnya berdasarkan kelompok/area tertentu. Secara umum teknik ini sering digunakan yang sifatnya geografis. Area yang dimaksud adalah penumpang yang menggunakan angdes pada jalur/trayek Penajam-Waru.

### Jenis Data

Pada penelitian ini jenis data yang didapatkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang didapatkan secara langsung dengan observasi kondisi lapangan, melakukan penyebaran kuisioner, wawancara maupun uji expert judgement dengan pihak dishub Kab PPU. Sedangkan untuk data sekunder didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya dan informasi-informasi dari instansi terkait.

### Metode Analisis Data

Pada tahap analisis data diperlukan beberapa tahap diantaranya adalah uji validitas dan reliabilitas pada atribut kuisioner yang telah disebarkan kepada responden. Untuk uji validitas akan dinyatakan valid apabila nilai r hitung > nilai r product moment. Uji reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach alpha > 0.6.

**Metode Service Quality** merupakan metode digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang angkutan desa. Selain itu metode adalah sebagai acuan dalam menentukan dimensi pelayanan, dimana dimensi tersebut tertera pada tabel 1. Instrumen pelayanan angkutan desa. Pada metode ini nilai Servqual score adalah output yang didapatkan. Dimana servqual score didapatkan dari selisih nilai (gap) antara nilai tingkat ekpektasi dengan tingkat persepsi penumpang angkutan desa. Yang ditunjukkan pada persamaan berikut.

$$Servqual_{score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi} \quad (2)$$

**Metode Customer Satisfaction Index** merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan desa. Pada penelitian ini menggunakan nilai IKP sebagai indikator kualitas pelayanan angkutan desa. Berikut persamaan yang digunakan.

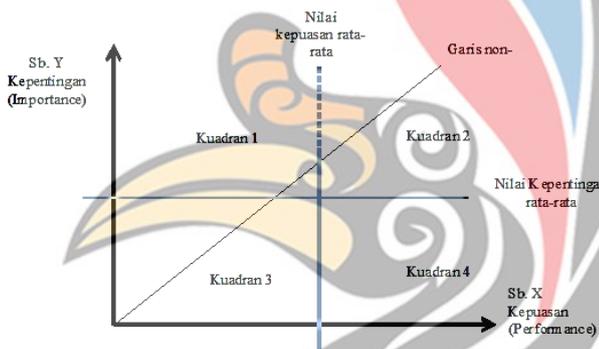
$$CSI = \frac{T}{4 \times Y} \times 100\% \quad (3)$$

Sedangkan untuk interpretasi IKP ditunjukkan pada tabel berikut.

Angka Indeks	Interprestasi
$X \leq 64 \%$	Verry Poor
$64 \% < X > 71 \%$	Poor
$71 \% < X > 77 \%$	Cause for concern

Angka Indeks	Interprestasi
77% < X > 80%	Borderline
80% < X > 84%	Good
84% < X > 87%	Very Good
87% < X	Excelent

Selain menggunakan dua metode diatas, peneliti menggunakan diagram kartisius untuk mengidentifikasi masing-masing atribut kedalam diagram. Peneliti hanya sebatas mengidentifikasi tanpa menganalisa ataupun mengelaborasi dengan metode sebelumnya. Berikut adalah bentuk diagram kartisius yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Kartisius

- Kuadran 1 menjelaskan dan memuat faktor-faktor yang dianggap perlu namun berdasarkan dari pernyataan penumpang andes bahwasannya pelayanan masih belum sesuai dengan harapan penumpang.
- Kuadran 2 menjelaskan dan memuat faktor-faktor yang dianggap perlu dan pada kenyataan pelayanannya sesuai dengan harapan penumpang andes.
- Kuadran 3 menjelaskan dan memuat faktor-faktor yang dianggap kurang perlu pada kenyataan pelayanannya tidak terlalu memuaskan.
- Kuadran menjelaskan dan memuat faktor-faktor yang dianggap kurang perlu pada kenyataan pelayanannya dilapangan terlalu berlebihan.

#### Instrumen Pelayanan

Dalam melakukan penyebaran kuisisioner tentu diperlukan suatu instrumen/atribut yang merujuk pada pelayanan dari suatu jasa. Dalam penelitian ini instrumen pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan angkutan desa. Instrumen tersebut ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Instrumen Pelayanan Angkutan Desa

No	Dimensi	Atribut
1	Tangibles (bentuk fisik)	P1. Kenyamanan tempat duduk
		P2. Kemudahan naik dan turun dalam angkutan desa
		P3. Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa
		P4. Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa
		P5. Kebersihan angkutan desa
		P6. Keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan
2	Assurance (jaminan)	P7. Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan
		P8. Keterampilan mengemudi supir angkutan desa
		P9. Fasilitas Keselamatan
3	Renponsiveness (ketanggapan)	P10. Waktu tunggu
		P11. Pelayanan Informasi mudah didapatkan
		P12. Ketaatan terhadap peraturan
		P13. Frekuensi Angkutan desa
4	Empathy (kepedulian)	P14. Keinginan membantu penumpang
		P15. Keinginan untuk menanggapi permintaan penumpang
		P16. Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa
		P17. Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh
		P18. Pelayanan sama rata antara penumpang angkutan desa
		P19. Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat
		P20. Kesesuaian Tarif Penumpang
5	Reliability (keandalan)	P21. Angkutan desa Berhenti pada Tempat Strategis

Instrumen tingkat pelayanan angkutan umum yang tertera pada tabel 2 didapatkan berdasarkan pada penelitian-penelitian yang pernah dilakukan. Sebagaimana penelitian tersebut didiskripsikan pada berikut in:

1. Rizal,2012.” Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Industri Transportasi Massal Dengan Metode Servqual Studi

Kasus Transjakarta Koridor V(Ragunan – Kuningan).  
Universitas Indonesia

2. J.de Oña dkk,2015.” Nomor Indeks Untuk Memantau Kualitas Layanan Transit” University of Granada, Department of Civil Engineering, Grana, Spanyol.
3. Devi Setiawan,2019.” Analisa Perbandingan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Dan Angkutan Umum Berbasis Aplikasi ( Studi Kasus : Masyarakat Kota Cianjur )” Universitas Surya kencana Cianjur.

Dalam menentukan nilai pda kuisioner yaitu menggunakan skala likert dengan tingkat skala 1 -4.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan menyajikan analisis data yang telah dilakukan, diantaranya adalah uji validitas, uji reliabilitas, karakteristik responden, Analisis data menggunakan metode Servqual dan CSI dan indentifikasi atribut kedalam diagram kartisius.

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program bantu SPSS-23. Pada uji ini dibagi menjadi 2 bagian, yang pertama adalah uji validitas berdasarkan tingkat kepentingan dan kedua berdasarkan dengan tingkat kepuasan penumpang angkutan desa. Pada uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 20 sampel data sebagai survey pendahuluan. Berdasarkan  $r_{tabel}$  maka didapatkan nilai 0,444 dan nilai ini dijadikan acuan pembanding kevalidan data yang telah dihitung. Maka didapatkan hasil dalam bentuk tabel. Untuk atribut pelayanan yang tidak valid diberi tanda warna merah.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

I. <i>Tangible (Bentuk Fisik)</i>	$r_{hitung}$	Hasil
1 Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	0,466	Valid
2 Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	0,830	Valid
3 Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	0,573	Valid
4 Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa	0,128	Tidak Valid
5 Kebersihan angkutan desa	0,664	Valid
II. <i>Assurance (jaminan)</i>		
1 Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	0,455	Valid
2 Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	0,513	Valid

3 Keterampilan mengemudi supir angkutan desa dalam perjalanan	0,141	Tidak Valid
4 Fasilitas Keselamatan	0,176	Tidak Valid
III. <i>Renponsiveness (ketanggapan)</i>		
1 Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama	0,469	Valid
2 Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	0,565	Valid
3 Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	0,742	Valid
4 Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	0,646	Valid
IV. <i>Empathy (kepedulian)</i>		
1 Keinginan sopir angkutan desa membantu penumpang	0,515	Valid
2 Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	0,545	Valid
3 Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	0,671	Valid
4 Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	0,671	Valid
V. <i>Reliability (keandalan)</i>		
1 Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penunmoang lain.	0,599	Valid
2 Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	0,512	Valid
3 Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	0,703	Valid
4 Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	0,671	Valid

Dinyatakan pada tabel bahwa terdapat tiga atribut pelayanan yang tidak valid dengan hal ini atribut tersebut dieliminasi. Selanjutnya dilakukan uji reliabel dari total keseluruhan atribut yang valid yaitu sebanyak 18 atribut. Maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics			
N of Items	Cronbach's Alpha	$r_{tabel}$	Hasil
18	0,899	0,6	Valid

Dinyatakan pada tabel bahwa dari 18 atribut pelayanan valid/reliabel sehingga atribut tersebut dapat digunakan. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada tingkat kepentingan selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas pada tingkat kepuasan. Maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

I. <i>Tangible (Bentuk Fisik)</i>	$r_{hitung}$	Hasil
1 Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	0,764	Valid
2 Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	0,687	Valid
3 Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	0,560	Valid
4 Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa	0,738	Tidak Valid
5 Kebersihan angkutan desa	0,454	Valid
II. <i>Assurance (jaminan)</i>		
1 Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	0,514	Valid
2 Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	0,498	Valid
3 Keterampilan mengemudi supir angkutan desa dalam perjalanan	0,428	Tidak Valid
4 Fasilitas Keselamatan	0,336	Tidak Valid
III. <i>Responsiveness (ketanggapan)</i>		

Dinyatakan pada tabel bahwa terdapat 4 atribut pelayanan yang tidak valid dengan hal ini atribut tersebut dieliminasi. Selanjutnya dilakukan uji reliabel dari total keseluruhan atribut yang valid yaitu sebanyak 17 atribut.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Reliability Statistics			
N of Items	Cronbach's Alpha	$r_{tabel}$	Hasil
17	0,873	0,6	Valid

1 Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	0,531	Valid
2 Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	0,529	Valid
3 Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	0,529	Valid
4 Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	0,495	Valid

#### IV. *Empathy (kepedulian)*

1 Keinginan sopir angkutan desa membantu penumpang	0,341	Tidak Valid
2 Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	0,534	Valid
3 Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	0,470	Valid
4 Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	0,529	Valid

#### V. *Reliability (keandalan)*

1 Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penunmoang lain.	0,594	Valid
2 Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	0,764	Valid
3 Kesesuaian Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	0,764	Valid
4 Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	0,717	Valid

Dinyatakan pada tabel bahwa dari 17 atribut pelayanan valid/reliabel sehingga atribut tersebut dapat digunakan. Dengan pertimbangan berbagai pihak yang terlibat maka peneliti mengambil keputusannya menggunakan 17 atribut pelayanan dalam penelitian.

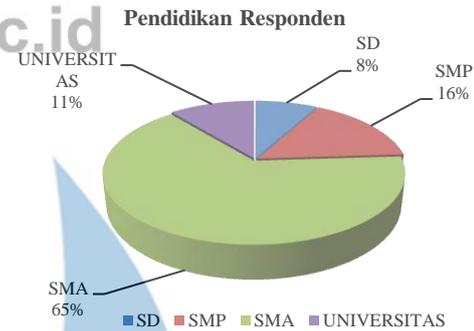
#### Analisis Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang terdapat pada kuisioner penelitian ini, diantaranya adalah: Jenis kelamin, Usia, Status/Pekerjaan, Pendidikan, Frekuensi perjalanan dalam satu minggu dan Tujuan perjalanan.



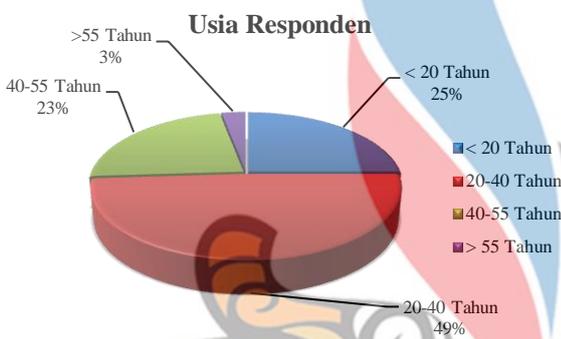
**Gambar 2.** Diagram Jenis Kelamin Responden

Pada diagram diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 57%.



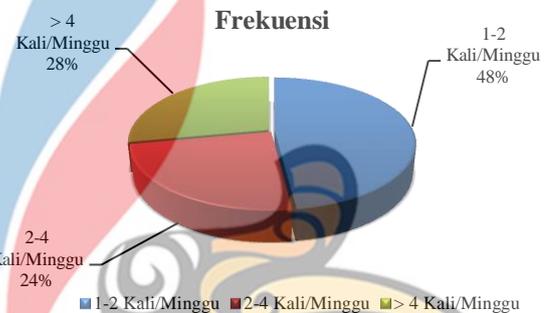
**Gambar 5.** Diagram Pendidikan Responden

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa pendidikan responden didominasi oleh SMA dengan persentase 65%.



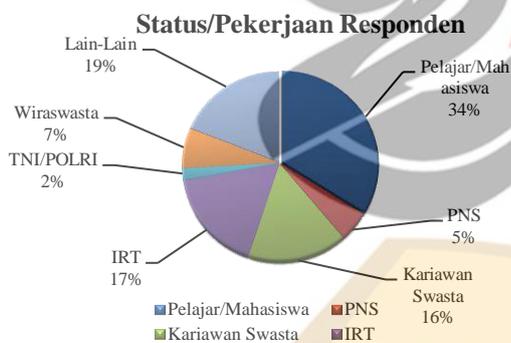
**Gambar 3.** Diagram Usia Responden

Pada diagram diatas menunjukkan bahwa usia responden didominasi pada usia 20-40 tahun dengan persentase sebesar 49%.



**Gambar 6.** Diagram Frekuensi Perjalanan

Pada diagram frekuensi perjalanan didominasi oleh 1-2 kali/minggu dengan persentase sebesar 48%. Selanjutnya diikuti dengan 2-4 kali/minggu dengan persentase sebesar 24%. Sedangkan frekuensi perjalanan terendah terdapat pada > 4 kali/minggu dengan persentase sebesar 28%.



**Gambar 4.** Diagram Status Responden

Pada diagram diatas menunjukkan bahwa status/pekerjaan responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 34%.



**Gambar 7.** Diagram Tujuan Responden

Pada diagram diatas menunjukkan tujuan/kunjungan responden didominasi oleh sekolah dengan persentase sebesar 34%. Sedangkan untuk persentase terendah terdapat pada kunjungan tempat wisata dan rumah kerabat.

### Analisis Data Metode Service Quality

Analisis data menggunakan metode ini didapatkan output nilai kualitas pelayanan. Nilai tersebut didapatkan dari selisih nilai kepentingan dengan nilai kepuasan, sebagai contoh berikut ini. Sebagai contoh untuk mendapatkan nilai nilai dengan mengambil salah satu atribut pelayanan yaitu pada dimensi tangible, kebersihan angkutan desa.

$$Servqual_{score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi}$$

$$Servqual_{score} = 2,62 - 3,69 = -1,07$$

Untuk nilai  $Servqual_{score}$  dari keseluruhan atribut pelayanan ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Nilai  $Servqual_{score}$  Instrumen Pelayanan

No	Tangible (Bentuk Fisik)	Servqual Score
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	-0,8
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	-0,75
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	-0,88
4	Kebersihan angkutan desa	-1,07
No	Assurance (Jaminan)	Servqual Score
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	-0,84
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	-0,74
No	Responseveness (Ketanggapan)	Servqual Score
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama	-1,06
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	-0,59
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	-0,76
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	-0,87
No	Empathy (Kepedulian)	Servqual Score
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	-0,55

2	Kesopanan dan keramahan sopir angkutan desa kepada penumpang	-0,66
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	-0,83
No	Reliability (Keandalan)	Servqual Score
1	Pelayanan dari sopir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	-0,62
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	-0,85
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	-1,07
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	-0,74

Untuk nilai  $Servqual_{score}$  dari keseluruhan dimensi pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Nilai  $Servqual_{score}$  Dimensi Pelayanan

No	Dimensi	Servqual Score
1	Tangible (Bentuk Fisik)	-0,875
2	Assurance (Jaminan)	-0,61
3	Responseveness (Tanggapan)	-0,82
4	Empathy (Kepedulian)	-0,68
5	Reliability (Keandalan)	-0,82

Analisis Data Metode Customer Satisfaction Index  
Perhitungan CSI menggunakan skor rata-rata tingkat ekspektasi dan persepsi. Adapun rumus untuk menghitung CSI (Bhote,K.R 1996). Sebagai contoh untuk mendapatkan nilai CSI dengan mengambil salah satu atribut pelayanan yaitu pada dimensi tangible, Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman.

Diketahui:

$$I = 3,69, P = 2,89$$

$$CSI = \frac{3,69 \times 2,89}{4 \times 3,69} \times 100\%$$

$$CSI = 72\%$$

Untuk nilai CSI pada masing-masing atribut pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 7.** Nilai CSI Instrumen Pelayanan

No	Tangible (Bentuk Fisik)	CSI
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	72%
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	72%
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	68%
4	Kebersihan angkutan desa	66%
No	Assurance (Jaminan)	CSI
1	Adanya rasa aman atas keselamatan, kenyamanan dalam perjalanan	72%
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	74%
No	Responseveness (Ketanggapan)	CSI
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	63%
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	69%
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	72%
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	67%
No	Empathy (Kepedulian)	CSI
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	74%
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	72%
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	67%
No	Reliability (Keandalan)	CSI
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	71%
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	66%

3 Kesesuaian Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh. 65%

4 Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang 72%

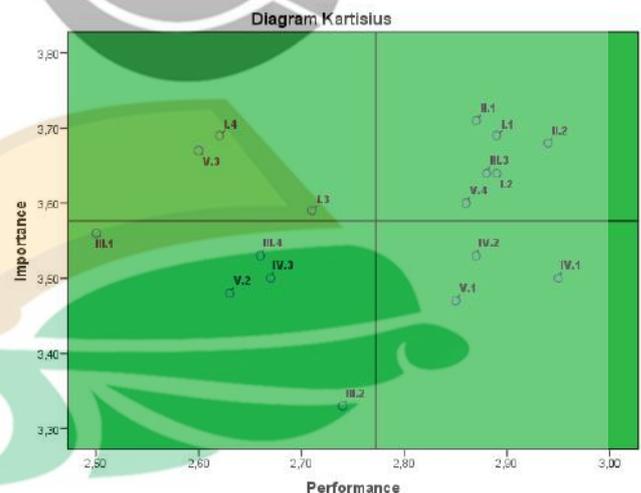
Untuk nilai CSIdari keseluruhan dimensi pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 8.** Nilai CSI Dimensi Pelayanan

No	Dimensi	CSI
1	Tangible (Bentuk Fisik)	69%
2	Assurance (Jaminan)	73%
3	Responseveness (Tanggapan)	67%
4	Empathy (Kepedulian)	71%
5	Reliability (Keandalan)	68%

### Identifikasi Diagram Kartisius

Diagram kartesius menganalisis atribut pelayanan yang telah diolah datanya yang kemudian didapatkan nilai gap untuk menentukan kinerja dari masing-masing pelayanan. Pada proses identifikasi peneliti menggunakan program bantu SPSS-23. Berikut hasil yang didapatkan.



**Gambar 7.** Diagram Kartisius Terhadap Atribut Identifikasi di sajikan dalam bentuk tabel untuk posisi dari masing-masing atribut pelayanan.

**Tabel 9.** Identifikasi Masing-Masing Atribut Pelayanan

No	Tangible (Bentuk Fisik)	Kode	Kuadran
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	I.1	B
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	I.2	B
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	I.3	A
4	Kebersihan angkutan desa	I.4	A
No	Assurance (Jaminan)	Kode	Kuadran
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	II.1	B
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	II.2	B
No	Responsiveness (Ketanggapan)	Kode	Kuadran
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	III.1	C
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	III.2	C
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	III.3	B
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	III.4	C
No	Empathy (Kepedulian)	Kode	Kuadran
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	IV.1	D
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	IV.2	D
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	IV.3	C
No	Reliability (Keandalan)	Kode	Kuadran
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	V.1	D

2 Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat

3 Kesesuaian Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.

4 Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang

#### 4. Simpulan

Setelah melakukan analisis data menggunakan metode Servqual dan CSI dengan menganalisis data kuisioner terhadap kualitas pelayanan angkutan desa Penajam Paser Utara maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam menentukan kualitas pelayanan angkutan desa berdasarkan metode service quality didapatkan nilai gap secara keseluruhan yaitu sebesar -0,761. Sedangkan berdasarkan metode customer satisfaction index didapatkan nilai persentase secara keseluruhan sebesar 69%. Berdasarkan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) bahwa persentase 69% berada pada range  $64\% < X < 71\%$  (Poor). Dari hasil analisis dengan dua metode tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan angkutan desa masih belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan dari penumpang.
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Servqual dan CSI didapatkan faktor-faktor yang paling berpengaruh/ dominan pada kualitas pelayanan angkutan desa. Atribut pelayanan yang paling dominan yaitu atribut waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama dengan nilai gap -1,08 dan nilai CSI 63%. Selain itu juga atribut kebersihan angkutan desa dan kesesuaian Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh memiliki nilai pelayanan termasuk dalam faktor paling dominan.

#### 5. Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode service quality dan customer satisfaction index maka didapatkan saran sebagai berikut:

1. Hasil analisis kualitas pelayanan angkutan desa Penajam Paser Utara dengan menggunakan metode servqual dan

CSI dapat menjadi acuan dalam meningkatkan dan mengevaluasi kinerja angkutan desa sehingga memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan bagi penumpang.

2. Pemerintah atau pihak berwenang harus segera mengevaluasi beberapa atribut pelayanan yang sangat kurang dalam pelayanannya, seperti waktu tunggu angdes dan kesesuaian tarif angkutan desa.
3. Penelitian kualitas pelayanan angkutan desa ini dapat menjadi acuan peneliti lain dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan transportasi.

#### Daftar Pustaka

- [1] Darmadi., Arifin, M.Z., Agustin,I.W. (2015),” Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau – Penajam, Balikpapan” Media Teknik Sipil, ISSN 1693-3095.
- [2] Gilang Iriandika Wira Yakti. (2019), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks Dan Service Quality Studi Kasus Di Amayasuites Hotel Yogyakarta), Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- [3] J. de Oña dkk. (2015), ” Nomor Indeks Untuk Memantau Kualitas Layanan Transit”,University of Granada, Department of Civil Engineering, Grana, Spanyol.
- [4] Morlok, E.K. (1978), Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Penerbit Erlangga, Jakarta
- [5] OktariansyaH. (2017), “Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang”, JurnalnManajemen dan Bisnis Sriwijaya, Skripsi, Universitas PGRI Palembang.
- [6] Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2005-2025.
- [7] Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2018-2023
- [8] Rizal. (2012) , Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Industri Transportasi Massal Dengan Metode Servqual Studi Kasus Transjakarta Koridor V(Ragunan–Kuningan),Skripsi,Universitas Indonesia
- [9] Setiawan, Devi. (2019),” Analisa Perbandingan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Dan Angkutan Umum Berbasis Aplikasi ( Studi Kasus : Masyarakat Kota Cianjur)” Universitas Surya kancana Cianjur.
- [10] Sugiyono. (2007) , Statistika Untuk Penelitian, CV Alfabeta. Bandung
- [11] Tamin, Ofyar Z. (2000), Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, Penerbit ITB, Bandung.

