

Analisis Kualitas Layanan Transportasi Umum Lanjutan di Stasiun Kereta Api Tanjung Karang

Tri Nanda Arselia⁽¹⁾, Rahayu Sulistyorini⁽²⁾, Muhammad Karami⁽³⁾

Magister Teknik Sipil, Universitas Lampung
Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung, Indonesia

Email: ¹trinanda.arselia@gmail.com, ²rahayu.sulistyorini@eng.unila.ac.id,
³muhammad.karami@eng.unila.ac.id

Tersedia Online di

<http://www.jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant>

Sejarah Artikel

Diterima 11 Januari 2025
Direvisi 21 Januari 2025
Disetujui 11 Maret 2025
Dipublikasikan 22 Februari 2026

Keywords:

Passengers' Satisfaction, Post-Train Transportation, Servqual, IPA

Kata Kunci:

Kepuasan Pelanggan,
Transportasi Umum Lanjutan,
Servqual, IPA

Corresponding Author:

Name:
Tri Nanda Arselia
Email:
trinanda.arselia@gmail.com

Abstract: *In this globalization era, the demand for mobility of people and object are pivotal. The existence of a safe, comfortable, and accessible transportation service should be provided in order to increase demand. This study focuses on the passengers at Tanjung Karang Train Station, where the annual increase in passenger numbers has led to higher demand for post-train transportation services. The research evaluates passengers' satisfaction and perception towards the extension of this service at Tanjung Karang train station using the Servqual method and Importance Performance Analysis method (IPA). Results show 11 negative values (unsatisfactory) and 3 positive values (satisfactory). A Cartesian Diagram is used to show the scale priority in the satisfaction-expectation relationship in 4 different quadrants: 6 variables in Quadrant 1, which requires highest priority improvements, 1 variable in Quadrant 2, which requires performance maintenance, 2 Variables in Quadrant 3, which require low priority, and 5 variables in Quadrant 4 represent over-satisfactory.*

Abstrak: Di era globalisasi, tuntutan akan perpindahan barang atau jasa menjadi sangat penting. Tingkat mobilitas harus diimbangi dengan keberadaan transportasi yang nyaman, aman, murah, dan cepat. Layanan transportasi umum harus ditingkatkan agar menarik minat masyarakat. Penelitian dilakukan kepada pengguna jasa kereta api Stasiun Tanjung Karang dengan jumlah pelanggan meningkat tiap tahunnya. Diperlukannya Transportasi umum lanjutan untuk melanjutkan perjalanan sampai ketujuan akhir. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan dan persepsi pengguna jasa kereta api terhadap kualitas layanan Transportasi umum lanjutan di Stasiun Tanjung Karang menggunakan Metode *Servqual* dan metode *Importance*

Performace Analysis (IPA). Terdapat 11 variabel bernilai negative (Tidak puas) dan 3 variabel bernilai positif (puas). Selanjutnya, diagram kartesius digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan variabel dalam 4 kuadran yang menunjukkan hubungan kepuasan-harapan, diantaranya 6 variabel pada Kuadran 1 (Prioritas Utama Perbaikan), 1 variabel di kuadran 2 (Pertahankan Prestasi), 2 variabel di kuadran 3 (Prioritas Rendah), dan 5 Variabel di Kuadran 4 (Berlebihan).

PENDAHULUAN

Peningkatan globalisasi saat ini dapat mempengaruhi banyak hal, tuntutan akan perpindahan barang atau jasa menjadi sangat penting. Tingkat mobilitas harus diimbangi dengan keberadaan transportasi yang merupakan kebutuhan utama setiap individu dalam berkegiatan dan melakukan berbagai aktivitas. Pengembangan transportasi oleh pemerintah ditujukan agar dapat

menyediakan jasa transportasi yang lancar, aman, murah, nyaman, cepat, tepat guna, terpadu, menyeluruh, berkelanjutan dan berkesinambungan serta mendukung konsepsi pengembangan sosial ekonomi wilayah (Aurora et al., 2020). Bagi penduduk Bandar Lampung transportasi merupakan kebutuhan dasar yang sangat dibutuhkan untuk menunjang mobilitas. Pertumbuhan penduduk Bandar Lampung yang menyebabkan terjadinya pertumbuhan kebutuhan transportasi yang kemudian menyebabkan masalah transportasi seperti kemacetan dan ketidaktertiban lalu lintas (Iksan, 2015). Dengan tingkat populasi penduduk Kota Bandar Lampung terus naik tiap tahun maka diperlukan moda transportasi umum untuk mengatasi kepadatan lalu lintas di kota Bandar Lampung (Nadi et al., 2019).

Transportasi umum (dikenal pula sebagai transportasi publik atau transportasi massal) adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan (Prima, 2020). Transportasi angkutan umum diselenggarakan dengan tujuan sebagai sarana pelayanan angkutan yang layak bagi masyarakat. Tolok ukur pelayanan yang layak dan baik adalah pelayanan yang murah, aman, nyaman, dan cepat (Kusumadewi, 2020). Angkutan umum sangat berperan dalam mengurangi jumlah kendaraan pribadi yang berdampak pada berkurangnya kemacetan, lebih ramah lingkungan, meningkatkan efektivitas biaya perjalanan, serta meningkatkan aksesibilitas dan keandalan jalan (Astuti et al., 2023). Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, Jumlah penumpang kereta api yang berangkat dari Stasiun Kereta Api Tanjung Karang Lampung pada Mei 2023 sebanyak 56.351 orang, naik sebesar 0,82 persen bila dibandingkan April 2023 yaitu sebanyak 55.892 orang. Peningkatan seperti ini menandakan semakin banyak pengguna jasa kereta api yang membutuhkan transportasi untuk menuju ataupun pergi dari stasiun. Berdasarkan permasalahan layanan transportasi umum, dilakukannya penelitian untuk mendapatkan solusi peningkatan layanan agar transportasi umum memiliki daya tarik kembali untuk dipergunakan.

Angkutan umum perlu memberikan rasa nyaman kepada pengguna baik dari sisi fisik kendaraan maupun non fisik, sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan salah satu angkutan umum yang telah disediakan, Selain itu juga fasilitas angkutan umum kota yang nyaman akan meningkatkan keselamatan pengguna jasa transportasi (Kusumadewi, 2020). Faktor penarik berupa perbaikan dalam kemudahan menjangkau layanan, memperbaiki pelayanan angkutan umum, dan menyediakan sistem pembayaran yang terintegrasi adalah faktor yang paling dominan dalam menentukan minat masyarakat untuk beralih ke angkutan umum (Astuti et al., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan angkutan umum lanjutan di Stasiun Tanjung Karang dengan menggunakan *Service Quality Method* dan prioritas perbaikan layanan menggunakan *Importance Performance Analysis Method* (IPA). Dengan dilakukannya penyediaan serta pengembangan fasilitas tersebut, secara tidak langsung akan memberikan dampak yang sangat efektif dan efisien dalam menurunkan volume penggunaan kendaraan pribadi serta diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang untuk beralih moda tanpa harus menunggu lama dan mengeluarkan biaya yang lebih mahal (Bawias, 2020).

METODE

Penelitian dilakukan secara kuantitatif. Data yang diperoleh dan di analisis berupa nilai kepuasan dan harapan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan. Pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang diisi oleh pengguna jasa kereta api stasiun tanjung karang terkait dengan penilaian terhadap layanan transportasi umum lanjutan di Stasiun Tanjung Karang. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari pihak KAI, jumlah penumpang kereta api yang berangkat dan tiba di Stasiun Kereta Api Tanjung Karang terbanyak ialah pada bulan Desember 2023 sebanyak 92.228 jiwa. Dengan menggunakan metode perhitungan sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael, jika taraf kesalahan sebesar 5 % maka dibutuhkan sampel sebanyak 346 sampel untuk mewakili 92.228 jiwa. Selanjutnya, Penilaian kualitas pelayanan disajikan dalam 4 aspek yaitu Aspek layanan fisik, jadwal, biaya, dan informasi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada kuesioner disajikan dalam bentuk Skala Likert (Skala Interval).

Untuk memposisikan responden secara akurat dalam objek penilaian sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas, diperlukan penerapan skala interval (Kasiani & Widiyarta, 2023). Dalam pengujian menggunakan skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia (Awaludin et al., 2023).

Sebelum dilakukan analisis lebih dalam, Kuesioner perlu dilakukan uji Validitas dan uji Reliabilitas terlebih dahulu. (Herawati & Suryono, 2020) Validitas diuji dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{kritis} untuk masing-masing butir pernyataan yang ada. Jika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$ maka dikatakan valid. Mengukur validitas item diuji dengan menggunakan program *Software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 29.2. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach α dengan menggunakan SPSS Ver. 29.2. (Herawati & Suryono, 2020). Reliabilitas untuk persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan mempunyai nilai Cronbach $\alpha > 0,50$ maka butir tersebut reliabel, namun jika Cronbach $\alpha < 0,50$ maka dinyatakan tidak reliabel. Adapun kuesioner yang dipergunakan pada penelitian ini ialah pada Gambar 1.

No	Dimensi Servqual	Pernyataan	Penilaian											
			Kepuasan					Harapan						
			SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
Aspek Fisik														
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Ketersediaan fasilitas pejalan kaki di Stasiun Tanjung Karang												
2	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Jalur khusus menuju angkutan lanjutan (konektivitas)												
3	Empati (<i>Empathy</i>)	Jarak lokasi pemberhentian angkutan umum (Damri, BRT, Angkot)												
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu angkutan lanjutan												
5	Bukti Fisik	Tingkat kebersihan dan kerapian petugas stasiun dan lingkungan												
Aspek Jadwal														
6	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Tingkat ketepatan waktu berangkat dan tiba angkutan umum lanjutan												
7	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Lama waktu tunggu angkutan umum lanjutan												
8	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Kesesuaian antara fasilitas yang ditawarkan dan yang diterima												
Aspek Biaya														
9	Empati (<i>Empathy</i>)	Ongkos perjalanan/keterjangkauan harga												
10	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Tingkat kemudahan pembelian tiket angkutan umum lanjutan												
11	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Tingkat kemudahan dalam pembayaran biaya perjalanan (Qris/e-money)												
Aspek Informasi														
12	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Ketersediaan informasi angkutan lanjutan di Stasiun Tanjung Karang (jadwal, rute tujuan, dan pengumuman)												
13	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pemahaman terhadap informasi dan rambu-rambu di Stasiun Tanjung Karang												
14	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pelayanan informasi dilengkapi dengan petugas yang menguasai semua informasi												

Gambar 1. Kuesioner Penilaian

Analisis penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*. *Service Quality* (ServQual) merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat manajemen perusahaan gunakan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya (Nugraha et al., 2023). Pada penilaian kualitas layanan ini, responden menilai kinerja dari layanan yang dirasakan dan juga memberikan nilai harapan. Nilai harapan ini di maksud untuk mengetahui ekspektasi atau persepsi responden terhadap tingkat pelayanan yang seharusnya mereka terima. Sehingga jika layanan mendapatkan nilai kinerjanya rendah dan nilai harapannya tinggi, maka layanan tersebut harus diperbaiki atau di tingkatkan. Menurut (Rifai et al., 2021), Ukuran kualitas layanan secara umum merupakan hal yang penting untuk memfokuskan lembaga pada tujuan strategis mereka untuk meningkatkan layanan kepada pengguna angkutan umum. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Mauidzoh & S, 2020).

Menurut (Tjiptono dan Chandra, 2014:157) dalam (Herawati & Suryono, 2020), Metode *Service Quality* (Servqual) didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan membandingkan kinerja atau jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Standar ideal ditunjukkan pada penilaian harapan responden. Harapan pengguna jasa diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) sehingga kepuasan pengguna jasa dapat disimpulkan merupakan suatu kualitas jasa yang

dapat dikatakan baik jika jasa tersebut dapat memenuhi harapan atau kebutuhan dari pengguna jasa yang akan berdampak pada kepuasan pengguna jasa (Vanessa & Prabantari, 2020). Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen Servqual dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas pelayanan atau jasa pada berbagai level secara rinci. Setelah itu data hasil penelitian diolah untuk menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap atribut (Sp_i dan Sh_i) dengan rumus sebagai berikut :

$$Sp_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{n} \quad (1)$$

Keterangan :

Sp_i = Skor persepsi terhadap atribut pelayanan

P_1 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”

P_2 = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”

P_3 = Jumlah respondeng dengan jawaban “ Ragu-Ragu”

P_4 = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Setuju”

P_5 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Setuju”

n = Jumlah responden

1-5 = Skala Likert

$$Sh_i = \frac{(H_1 \times 1) + (H_2 \times 2) + (H_3 \times 3) + (H_4 \times 4) + (H_5 \times 5)}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

Sh_i = Skor harapan terhadap atribut pelayanan

H_1 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”

H_2 = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”

H_3 = Jumlah responden dengan jawaban “ Ragu-Ragu”

H_4 = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Setuju”

H_5 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Setuju”

n = Jumlah responden

1-5 = Skala Likert

Nilai Sp_i dan Sh_i kemudian dipakai untuk menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap masing-masing dimensi (P_{ij} dan H_{ij}). Rumus menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap masing-masing dimensi adalah :

$$P_{ij} = \frac{\sum_{i=j}^{n_j} SP_{ij}}{n_j} \quad (3)$$

$$H_{ij} = \frac{\sum_{i=j}^{n_j} SH_{ij}}{n_j} \quad (4)$$

Keterangan :

P_{ij} = Skor persepsi responden pada dimensi i (indikator) ke-j

H_{ij} = Skor harapan responden pada dimensi i (indikator) ke-j

SP_{ij} = Skor persepsi responden terhadap masing-masing atribut pelayanan i (indikator) ke-j

SH_{ij} = Skor persepsi harapan terhadap masing-masing atribut pelayanan i (indikator) ke-j

n_j = Jumlah atribut dimensi ke-j

Selanjutnya nilai P_{ij} dan H_{ij} digunakan untuk menghitung skor Servqual sebagai berikut:

$$\text{Servqual} = \text{Skor Persepsi } (Sp_i) - \text{Skor Harapan } (Sh_i) \quad (5)$$

Menurut Okty di dalam (Irawan et al., 2020), Skor servqual negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara kenyataan dengan harapan pelanggan, dikatakan “Tidak Puas” dan Skor servqual lebih besar atau sama dengan nol (>=0), menunjukkan kenyataan telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan, dikatakan “Puas”. Analisis kesenjangan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami item yang mempengaruhi kualitas layanan secara signifikan, dan memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi atribut item kualitas layanan yang harus diperbaiki (Herno Della & Rachmannullah, 2021). Digunakannya metode ini untuk mengukur

atribut setiap dimensi layanan sehingga diperoleh gap score yang merepresentasikan variasi terhadap persepsi pelanggan dan layanan yang diterima dengan harapannya, Jika kualitas pelayanan menunjukkan gap negative maka menunjukkan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang dicapai (Kusuma et al., 2022).

Penggunaan metode IPA bertujuan untuk mendapatkan prioritas penanganan variabel-variabel pelayanan transportasi umum. Salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan adalah dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Aurora et al., 2020). Pendekatan dari IPA adalah metode atau cara analisis yang digunakan untuk mengetahui pengelompokan atribut dalam organisasi dalam memenuhi kepuasan para pelanggan (Prayudha et al., 2021). Metode IPA adalah diagram kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran A, B, C, dan D dimana masing-masing kuadran mempunyai tingkat kepentingan yang berbeda. Dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mengetahui atribut mana saja yang harus diprioritaskan dalam perbaikan berdasarkan analisis IPA (Wibowo & Muflihah, 2022).

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk membandingkan skor tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh operator sebagai penyedia layanan jasa dengan skor tingkat kepentingan bagi pengguna jasa dalam mengetahui urutan prioritas guna meningkatkan kualitas indikator kinerja yang diukur (Saputra, 2020). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan

i = Indikator ke- i ($i = 1,2,\dots,19$)

Faktor-faktor tersebut menggunakan nilai mean dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis* yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (7)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (8)$$

Keterangan :

X = Skor Rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

X_i = Skor rata-rata dari bobot penilaian tingkat kinerja

Y_i = Skor rata-rata dari bobot penilaian tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Relibilitas dilakukan kepada 30 responden. Kuesioner persepsi layanan dari aspek kepuasan dan aspek harapan dinyatakan valid jika r hitung > r table.

Tabel 1. Pengujian validitas persepsi layanan 30 responden Valid

Pertanyaan ke-	r tabel	r hitung kepuasan	keputusan	r hitung harapan	keputusan
1	0,361	0,402	Valid	0,658	Valid
2	0,361	0,671	Valid	0,481	Valid
3	0,361	0,693	Valid	0,733	Valid
4	0,361	0,543	Valid	0,520	Valid
5	0,361	0,458	Valid	0,496	Valid
6	0,361	0,806	Valid	0,710	Valid

7	0,361	0,459	Valid	0,746	Valid
8	0,361	0,501	Valid	0,669	Valid
9	0,361	0,689	Valid	0,795	Valid
10	0,361	0,477	Valid	0,837	Valid
11	0,361	0,763	Valid	0,838	Valid
12	0,361	0,564	Valid	0,822	Valid
13	0,361	0,401	Valid	0,786	Valid
14	0,361	0,551	Valid	0,850	Valid

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach *alpha* dengan menggunakan SPSS Ver. 29.2 (Herawati & Suryono, 2020) Reliabilitas untuk persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan mempunyai nilai Cronbach alpha > 0,50 maka butir tersebut reliabel, namun jika Cronbach alpha < 0,50 maka dinyatakan tidak reliabel. Berikut ialah hasil uji reliabilitas pada masing-masing kuesioner pada 30 responden yang menyatakan bahwa kuesioner reliable untuk disebarakan. Hasil running uji reliabilitas menggunakan SPSS Ver. 29.2 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha > 0,50 (Reliabel). Uji reliabilitas pada kuesioner aspek kepuasan menghasilkan nilai cronbach's Alpha adalah 0,842. Dan uji reliabilitas aspek harapan menghasilkan nilai Cronbach's Alpha adalah 0,925. Skor penilaian kualitas pelayanan pada masing-masing variabel tiap aspeknya dihitung dengan menggunakan rumus (1)-(5). Hasil perhitungan tiap variabel ialah sebagai berikut;

a. Aspek Layanan Fisik

Tabel 2. Skor kepuasan dan harapan aspek fisik

Pertanyaan Ke-	Kepuasan (Perception)		Harapan (Expectation)		Servqual
	Jumlah Spi	P	Jumlah Shi	E	P - E
1	1276	3,54	1629	4,53	-0,98
2	1186	3,29	1588	4,41	-1,12
3	1214	3,37	1595	4,43	-1,06
4	1253	3,48	1574	4,37	-0,89
5	1481	4,11	1472	4,09	0,03

b. Aspek Layanan Jadwal

Tabel 3. Skor kepuasan dan harapan aspek layanan jadwal

Pertanyaan Ke-	Kepuasan (Perception)		Harapan (Expectation)		Servqual
	Jumlah Spi	P	Jumlah Shi	E	P - E
6	1257	3,49	1536	4,27	-0,78
7	1209	3,36	1515	4,21	-0,85
8	1450	4,03	1433	3,98	0,05

c. Aspek Layanan Biaya

Tabel 4. Skor kepuasan dan harapan aspek integrasi layanan biaya

Pertanyaan Ke-	Kepuasan (Perception)		Harapan (Expectation)		Sevqual
	Jumlah Spi	P	Jumlah Shi	E	P - E
9	1420	3,94	1411	3,92	0,03
10	1255	3,49	1468	4,08	-0,59
11	1224	3,4	1441	4,00	-0,60

d. Aspek Layanan Informasi

Tabel 5. Skor kepuasan dan harapan aspek layanan informasi

Pertanyaan Ke-	Kepuasan (Perception)		Harapan (Expectation)		Servqual
	Jumlah Spi	P	Jumlah Shi	E	P - E

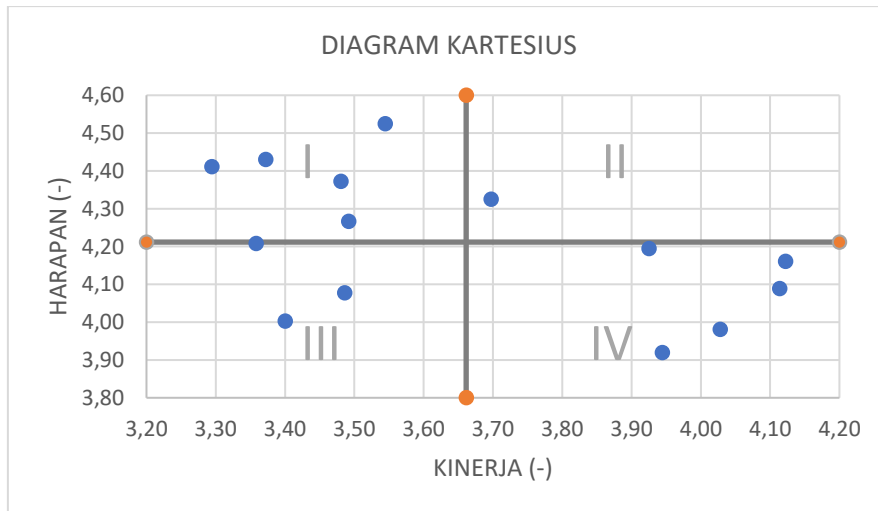
12	1331	3,70	1557	4,33	-0,63
13	1413	3,93	1510	4,19	-0,27
14	1484	4,12	1498	4,16	-0,04

Tabel 12 merupakan nilai mean skor kepuasan dan harapan pada tiap variabel dihitung dengan menggunakan rumus (6).

Tabel 6. Nilai mean skor kepuasan dan skor harapan

Variabel ke-	Tingkat kinerja (X)	Tingkat Harapan (Y)
1	3,54	4,53
2	3,29	4,41
3	3,37	4,43
4	3,48	4,37
5	4,11	4,09
6	3,49	4,27
7	3,36	4,21
8	4,03	3,98
9	3,94	3,92
10	3,49	4,08
11	3,40	4,00
12	3,70	4,33
13	3,93	4,19
14	4,12	4,16
Jumlah	51,26	58,96
Rata-rata	3,66	4,21

Nilai (X,Y) dari masing-masing variabel pada Tabel 6 di input ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas perbaikan dari masing-masing variabel. Pada pemetaan diagram IPA, nilai tingkat kinerja/kepuasan dipetakan sebagai sumbu x, sementara nilai tingkat kepentingan dipetakan dengan sumbu y (Sukwadi et al., 2021). Dengan ketentuan Kuadran I merupakan kategori prioritas utama perbaikan, Pertahankan prestasi merupakan kuadran II, kuadran III ialah prioritas rendah, dan kuadran IV masuk kedalam kategori berlebihan. Dari pembagian kuadran selanjutnya dapat dianalisis faktor-faktor yang selayaknya menjadi prioritas untuk dikembangkan agar kualitas pelayanan meningkat sesuai harapan pengguna (Mahardi et al., 2019). Prioritas perbaikan masing-masing variabel dapat dilihat pada Gambar 2, dimana tiap variabel menduduki kuadran sesuai dengan nilai yang diperoleh pada perhitungan kualitas layanan dengan Metode Servqual.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Hasil analisis prioritas perbaikan pada masing-masing variabel penilaian diuraikan pada Tabel 7. Kuadran I merupakan prioritas utama perbaikan, variabel yang masuk dalam kuadran ini dirasa sangat penting keberadaannya bagi responden dan nilai kinerja yang ada sekarang dirasa tidak memuaskan. Sehingga pihak yang terkait dalam peningkatan kualitas layanan ini dapat fokus pada variabel-variabel pada kuadran 1.

Tabel 7. Hasil analisis prioritas perbaikan

Kuadran	Variabel ke-
I (Prioritas Utama Perbaikan)	1. Ketersediaan fasilitas pejalan kaki di Stasiun Tanjung Karang 2. Jalur khusus menuju angkutan lanjutan (konektivitas) 3. Jarak lokasi pemberhentian angkutan umum (Damri, BRT, Angkot) 4. Ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu angkutan lanjutan 6. Tingkat ketepatan waktu berangkat dan tiba angkutan umum lanjutan 7. Lama waktu tunggu angkutan umum lanjutan
II (Pertahankan Prestasi)	12. Ketersediaan informasi angkutan lanjutan di Stasiun Tanjung Karang (jadwal, rute tujuan, dan pengumuman)
III (Prioritas Rendah)	10. Tingkat kemudahan pembelian tiket angkutan umum lanjutan 11. Tingkat kemudahan dalam pembayaran biaya perjalanan (Qris/e-money)
IV (Berlebihan)	5. Tingkat kebersihan dan kerapian petugas stasiun dan lingkungan 8. Kesesuaian antara fasilitas yang ditawarkan dan yang diterima 9. Ongkos perjalanan/keterjangkauan harga 13. Pemahaman terhadap informasi dan rambu-rambu di Stasiun Tanjung Karang 14. Pelayanan informasi dilengkapi dengan petugas yang menguasai semua informasi

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui penilaian responden terhadap kinerja dan harapan layanan angkutan umum lanjutan di Stasiun Tanjung Karang dengan menggunakan *Service Quality Method*, didapatkan variabel-variabel yang memiliki nilai $Service\ Quality < 0$ "kurang memuaskan" atau dapat diartikan nilai kinerjanya rendah dan nilai harapannya tinggi. Pada Aspek fisik, perlu dilakukannya peningkatan kualitas layanan terhadap fasilitas pejalan kaki, jalur khusus menuju angkutan umum lanjutan (konektivitas), jarak lokasi pemberhentian angkutan umum yang

masi cukup jauh, dan ketersediaan ruang tunggu. Pada aspek layanan jadwal perlu dilakukan peningkatan terhadap waktu tunggu dan penjadwalan angkutan umum lanjutan. Pada aspek layanan biaya, responden menginginkan kemudahan dalam pembelian tiket dan sistem pembayaran modern. Pada aspek layanan informasi, responden menilai kurangnya ketersediaan informasi angkutan umum lanjutan di Stasiun Tanjung Karang, informasi ini berupa jadwal dan rute angkutan umum lanjutan, rambu-rambu (*Signage*) dan kurangnya pelayanan informasi yang diberikan petugas di Stasiun Tanjung Karang. Pada hasil analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis Method*, Variabel penelitian yang masuk kedalam kuadran I yaitu prioritas utama perbaikan ialah variabel ke-1 (3,54 ; 4,53) berupa Ketersediaan fasilitas pejalan kaki di Stasiun Tanjung Karang , variabel ke-2 (3,29 ; 4,41) Jalur khusus menuju angkutan lanjutan (konektivitas), variabel ke-3 (3,37 ; 4,43) ialah Jarak lokasi pemberhentian angkutan umum (Damri,BRT,Angkot), variabel ke-4 (3,48 ; 4,37) Ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu angkutan lanjutan, variabel ke-6 (3,49 ; 4,27) adalah Tingkat ketepatan waktu berangkat dan tiba angkutan umum lanjutan dan variabel ke-7 (3,36 ; 4,21) adalah Lama waktu tunggu angkutan umum lanjutan. Analisis ini diharap dapat membantu pihak-pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan pada angkutan umum lanjutan di Stasiun Tanjung Karang, sehingga dapat membangun daya tarik angkutan umum untuk terus digunakan.

DAFTAR RUJUKAN

- Astuti, E. F., Sulistyorini, R., & Usman, K. (2023). Preferensi Warga Kota Bandar Lampung Terhadap Angkutan Umum. In *Journal of Sustainable Construction* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.26593/josc.v3i1.6849>
- Aurora, Y., Andriani, I., & Herwening, M. (2020). Integrasi Stasiun Tanjung Karang dengan Trans Lampung dan Angkutan Lanjutan Damri Guna Mewujudkan Integrasi Layanan Transportasi. *Transportasi Multimoda*, 16.
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Bawias, C. N. A. (2020). *Perencanaan angkutan berbasis integrasi antarmoda di stasiun tanjung karang, kota bandar lampung*. 1–9.
- Herawati, & Suryono, D. windu. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan , maka masalah yang dapat menyebabkan penunjang keputusan dalam memilih jasa transportasi publ. *SI Manajemen*, 1–20. [http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2677%0Ahttp://repository.stei.ac.id/2677/2/21150000246_Artikel Inggris_2020..pdf](http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2677%0Ahttp://repository.stei.ac.id/2677/2/21150000246_Artikel%20Inggris_2020..pdf)
- Herno Della, R., & Rachmannullah, A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Cantilever: Jurnal Penelitian Dan Kajian Bidang Teknik Sipil*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.35139/cantilever.v10i1.80>
- Iksan, M. (2015). *Implementasi Bus Rapid Transit (Brt) Sebagai Transportasi Publik di Kota Bandar Lampung*.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 58–64.
- Janna, N. M. (2021). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss. 18210047*.
- Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I. R., & Rompis, S. Y. R. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado –Kawangkoan Dengan Metode Importance Performance Analysis(IPA)*. 22(88).
- Kasiani, S., & Widiyarta, A. (2023). Presepsi Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 06(02), 197–216.
- Kusuma, F. A., Dahda, S. S., & Ismiah, E. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap

- kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Journal on Education*, 5(1), 1431–1441.
- Kusumadewi, A. N. (2020). PERSEPSI KENYAMANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM KOTA DI KABUPATEN PURWAKARTA. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 7, 7(1).
- Mahardi, P., Sudiby, T., & Widayanti, F. R. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 22–29.
- Mauidzoh, U., & S, E. R. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi Online*. 2(1), 1–7.
- Nadi, M. A. B., Sulistyorini, R., & Widyawati, R. (2019). *ANALISIS PEMILIHAN MODA TRANSPORTASI ONLINE Dan Transportasi Umum di Kota Bandar Lampung*. 530–536.
- Nugraha, A. R., Dzikron, M., Bachtiar, I., Industri, P. T., Teknik, F., & Bandung, U. I. (2023). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Model Importance Performance Analysis*. 9–16.
- Prayudha, I. P. A., Sudarma, M., Bagus, I., & Swamardika, A. (2021). *Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan dengan Pendekatan Servqual dan IPA*. 20(2).
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- Rifai, A. P., Sulistyorini, R., & Utoyo, B. (2021). *REKAYASA Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik Universitas Lampung*. 25(2), 32–35.
- Saputra, B. (2020). *Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna*. 8(3).
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). *PENERAPAN MODEL INTEGRASI FUZZY SERVQUAL-IPA-QFD DALAM ANALISIS KUALITAS LAYANAN STASIUN GAMBIR*. 5(1), 181–190.
- Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25–39.
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>