

ABSTRAK

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN *BUS RAPID TRANSIT* TRANS
JATENG KORIDOR 1 RUTE PURWOKERTO-PURBALINGGA
MENGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS*) DAN METODE CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**
*(Performance Analysis of Bus Rapid Transit Trans Jateng Corridor 1 Route of
Purwokerto-Purbalingga using IPA (Importance Performance Analysis)
Method and CSI (Customer Satisfaction Index) Method)*

Achmad Nurkholik Dwi Hariadi¹⁾, Gito Sugiyanto²⁾ dan Probo Hardini³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto
E-mail : achmadnurkholik95@gmail.com

^{2), 3)} Dosen Pembimbing Tugas Akhir. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas
Jenderal Soedirman, Purwokerto

Abstrak – Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat berpengaruh terhadap pilihan penggunaan jasa transportasi. Dengan melihat pelayanan yang diberikan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna angkutan BRT terhadap pelayanan angkutan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng berdasarkan atribut pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja, tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna angkutan BRT dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Melalui survei penelitian menggunakan kuesioner terhadap 350 responden, hasil pengujian menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) mendapatkan atribut pelayanan yang berpengaruh langsung terhadap tingkat kinerja dan harapan. Berdasarkan diagram kartesius, atribut yang masuk pada kuadran I adalah atribut yang kinerjanya perlu diperbaiki dan ditingkatkan, kuadran II adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya, kuadran III adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting tetapi kinerjanya sudah sangat baik. Pengujian menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) mendapatkan nilai kepuasan secara menyeluruh terhadap pengguna angkutan sebesar 71,6% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan berada pada kategori puas.

Kata Kunci: *Bus Rapid Transit, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, pelayanan, angkutan*

Abstract – Service quality is a very influential aspect of transportation services choice. This study aims to determine the level of satisfaction and the level of importance of BRT transport users to the Central Java Bus Rapid Transit (BRT) Transit service based on service attributes that affect the level of performance, the level of interest and satisfaction of BRT transport users using the IPA (*Importance Performance Analysis*) method and CSI (*Customer Satisfaction Index*). Data collection uses questionnaire survey with 350 respondents. Resulting from IPA (*Importance Performance Analysis*) method, some service attributes that directly affect the level of performance and expectations are identified. Based on the Cartesian diagram, the attributes come under quadrant I are those that need to be upgraded and improved. The attributes in quadrant II are the attributes that need to be maintained, quadrant III is an attribute that has a low priority. Whilst attributes in quadrant IV are the attributes considered less important but their performance are very good. An examination using the CSI (*Customer Satisfaction Index*) method found an overall satisfaction value of transport users by 71.6% which showed that the satisfaction index is in the satisfied category.

Keywords: *Bus Rapid Transit, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, service, transportation*