

# KUALITAS PELAYANAN HALTE TRANS METRO BANDUNG

**Hansen Samuel Arberto Gultom**  
Program Pascasarjana  
Jurusan Sistem dan Teknik Jalan Raya  
Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan  
Institut Teknologi Bandung  
Jl. Ganesha 10, Bandung  
hansengultom@gmail.com

**Tri Basuki Joewono**  
Program Pascasarjana  
Universitas Katolik Parahyangan  
Jl. Merdeka 30, Bandung  
vftribas@unpar.ac.id

## Abstract

One important aspect of the quality of Trans Metro Bandung (TMB) is a stop (shelter). Analysis of service quality of a shelter is important because it is directly felt by the users. The purpose of this study is to analyze the level of importance and satisfaction of the shelter of TMB. The data used in this study is primary data. Results of analysis show that there is no significant difference of the respondents' assessment for each aspect of quality of the shelter, both for the level of importance and satisfaction. The results also show that aspects with high level of importance did not experience as satisfaction. This study shows that there are several components perceived as importance but not satisfactory, which needs improvement or development, namely the cleanliness of bus stops, support facilities around the bus stops, and platform.

**Keywords:** shelter, service quality, importance level, satisfaction level

## Abstrak

Salah satu aspek penting layanan Trans Metro Bandung (TMB) adalah tempat pemberhentian (halte). Analisis tentang kualitas pelayanan sebuah halte penting untuk dilakukan karena secara langsung dirasakan oleh pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap halte TMB. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Dari analisis yang dilakukan diketahui bahwa tidak ada perbedaan nyata penilaian responden terhadap dua belas aspek kualitas halte, baik untuk tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan. Hasil analisis menunjukkan pula bahwa tingkat kepentingan yang tinggi tidak diikuti oleh tingkat kepuasan yang tinggi juga. Studi ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa komponen halte yang menurut persepsi masyarakat penting tetapi tidak memuaskan dan membutuhkan perbaikan atau pengembangan, yaitu kebersihan halte, fasilitas pendukung di sekitar halte, dan tangga halte.

**Kata-kata Kunci:** halte, kualitas pelayanan, tingkat kepentingan, tingkat kepuasan

## PENDAHULUAN

*Bus rapid transit* (BRT) adalah sebuah sistem bis yang cepat, nyaman, aman, dan tepat waktu dari sisi infrastruktur, kendaraan, dan jadwal. BRT dapat dijadikan alat transportasi alternatif karena memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik daripada bis lain (Hook, 2009). Pada system BRT integrasi moda dilakukan di halte dan penumpang naik dan turun secara cepat di halte, sehingga dapat menghemat waktu perjalanan, yang akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan bis (Kusuma et al., 2007). Salah satu kota

di Indonesia yang memiliki BRT adalah Kota Bandung, yaitu Trans Metro Bandung (TMB).

Salah satu komponen yang harus dimiliki bis umum adalah tempat pemberhentian. Fasilitas-fasilitas yang terdapat di tempat pemberhentian adalah tempat berteduh, tempat duduk, lampu penerangan, telepon umum, informasi rute, dan jadwal (Fitzpatrick et al., 1996). Selain itu tempat pemberhentian juga diharapkan mudah diakses, dekat dengan toilet umum, dekat dengan tempat penjualan makanan dan minuman, serta aman (European Commission, 1998).

Tyler (2002) menyebutkan bahwa dalam merencanakan sebuah tempat pemberhentian harus diperhatikan berbagai sudut pandang. Pengguna biasanya menginginkan tempat pemberhentian yang aman, nyaman, dan mudah diakses. Pengemudi bis biasanya menginginkan tempat pemberhentian yang mudah dilihat, mudah untuk menghentikan bis, mudah dan cepat dalam naik dan turun penumpang, serta mudah ditinggalkan saat bis berangkat, atau dengan kata lain aksesibilitas yang tinggi.

Menurut Evans (2004) sebagian besar penelitian tentang tempat pemberhentian dilakukan dengan mengumpulkan data komponen-komponen yang baik dan buruk, tapi tidak memperhitungkan tingkat kebutuhan dan kepuasan masyarakat dan komponen-komponen tersebut memberikan pengaruh yang sama kepada semua pengguna. Sebagai pengguna, masyarakat merasakan langsung fasilitas yang tersedia di tempat pemberhentian. Hal tersebut menunjukkan bahwa perencanaan tempat pemberhentian bis harus berdasarkan kebutuhan pengguna (Tyler et al., 2002). Masyarakat memiliki pendapat tentang kualitas pelayanan tempat pemberhentian yang digunakannya. Pendapat-pendapat tersebut perlu dianalisis agar dapat diketahui besar kebutuhan dan kepuasan akan fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang diberikan petugas yang terdapat di tempat pemberhentian.

Tujuan penelitian ini adalah mengkaji kualitas fisik dan jasa yang terdapat pada tempat pemberhentian bis TMB dan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tempat pemberhentian bis TMB. Faktor-faktor yang dibahas adalah kelengkapan dan kondisi fasilitas yang tersedia, kebersihan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, dan pelayanan petugas.

Penelitian tentang kualitas pelayanan halte Trans Metro Bandung ini dilakukan pada tahun 2011. Pada saat penelitian dilakukan, jumlah koridor yang beroperasi hanya ada 1 (satu) koridor, yaitu rute Cibiru-Cibereum. Koridor 1 (satu) ini memiliki 14 halte. Sejak Desember 2012 jumlah koridor yang beroperasi bertambah menjadi 2 koridor. Koridor 2 (dua) melayani rute Cicaheum-Cibereum dan memiliki 19 halte.

## **METODE**

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis tingkat kepentingan-kepuasan (*Importance-Satisfaction Analysis*). Analisis Tingkat Kepentingan Kepuasan merupakan suatu metode yang dapat membantu perencana transportasi dan

manajer dalam mengevaluasi prioritas pilihan atau komponen yang harus dimiliki suatu sistem layanan (*Tennessee Department of Transportation, 2006*). Metode ini memungkinkan para perencana untuk lebih memahami kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang akan disediakan (*ETC Institute, 2009*). Aspek yang dipertimbangkan adalah penilaian akan tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap layanan yang disediakan dan kinerja penyedia layanan. Analisis data yang dilakukan akan menghasilkan nilai persentase kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Iseki dan Taylor (2010) di Los Angeles, persentase tingkat kepentingan didapat dengan menghitung jumlah responden yang menilai "sangat penting" atau "penting" dari jumlah total jawaban valid hasil survei. Untuk mendapatkan persentase kepuasan, perhitungan dilakukan dengan menghitung jumlah responden yang menilai "sangat puas" atau "puas" dari jumlah total jawaban hasil survei.

Nilai *importance-satisfaction* (IS) dihitung dengan mengalikan nilai kepentingan dengan 1 (satu) dikurangi nilai kepuasan, seperti yang ditunjukkan pada persamaan (1).

$$IS = importance \times (1 - satisfaction) = importance \times dissatisfaction \quad (1)$$

dengan:

*Importance* = Persentase responden yang menjawab penting

*Satisfaction* = Persentase responden yang menjawab puas

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa aspek-aspek yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan fasilitas yang paling membutuhkan perbaikan berdasarkan persentase yang didapat. Setelah persentase IS didapat, nilai tersebut diplot pada diagram kategori. Diagram ini terdiri atas empat kategori, yaitu perlu dipelihara, melebihi perkiraan kurang penting, dan membutuhkan pengembangan. Keempat kategori tersebut dibagi oleh garis rata-rata (mean) tingkat kepentingan dan kepuasan yang didapat dari hasil pengumpulan data (Yurtseven, 2006).

Data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna bis Trans Metro Bandung. Hasil analisis ini menunjukkan aspek-aspek yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan fasilitas yang paling membutuhkan perbaikan berdasarkan persentase yang didapat.

## ANALISIS

### Deskripsi Tingkat Kepentingan

Hasil deskripsi data tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 1. Aspek fasilitas halte terdiri atas atap, tempat duduk, lampu penerangan, tangga, area rokok, fasilitas pendukung, dan kebersihan. Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden memilih pilihan jawaban "sangat penting" dan "penting". Hal ini berarti tingkat kepentingan seluruh aspek kualitas halte tinggi. Proporsi pilihan jawaban "sangat penting"

dan “penting” tertinggi diperoleh dari aspek atap (97,5%), sedangkan proporsi pilihan jawaban “sangat penting” dan “penting” terendah (59,8%) diperoleh pada aspek area khusus perokok. Data tersebut menunjukkan bahwa aspek atap adalah aspek yang paling penting menurut persepsi responden, sedangkan aspek yang paling tidak penting adalah aspek area khusus perokok.

Hasil perbandingan penilaian kepentingan antar aspek ditampilkan pada Tabel 1. Analisis dilakukan dengan metode *Kruskal Wallis*. Perbandingan dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan penilaian untuk setiap aspek kualitas pelayanan. Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah:

H<sub>0</sub>: Penilaian responden pada setiap aspek kualitas halte adalah tidak berbeda.

H<sub>1</sub>: Paling tidak ada satu aspek kualitas halte yang memiliki penilaian yang berbeda.

Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa *p-value* yang didapat lebih besar daripada tingkat signifikansi yang digunakan ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil ini menjelaskan bahwa responden menilai seluruh aspek kualitas halte sebagai tidak berbeda.

**Tabel 1** Deskripsi Data Tingkat Kepentingan

Aspek	SP (%)	P (%)	TP (%)	STP (%)
Aksesibilitas	41,9	52,7	3,9	1,5
Atap	38,6	58,9	2,1	0,5
Tempat Duduk	31,9	59,6	7,0	1,6
Lampu Penerangan	18,6	48,8	28,4	4,1
Tangga	31,4	58,5	8,8	1,3
Area Perokok	28,9	31,2	27,1	12,9
Fasilitas Pendukung	28,1	51,4	18,2	2,3
Kebersihan	45,9	49,7	4,1	0,3
Informasi	22,2	62,9	14,1	0,8
Keselamatan	42,6	54,3	2,3	0,8
Keamanan	49,9	46,5	2,9	0,8
Pelayanan Petugas	28,8	62,1	8,6	0,5
W				0,306
Df				11
<i>p-value</i>				1,000

Keterangan: SP = Sangat Penting; P = Penting; TP = Tidak Penting; STP = Sangat Tidak Penting

Pada Tabel 2 disajikan hasil klasifikasi silang jenis kelamin responden terhadap seluruh aspek kualitas halte. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden pria lebih banyak memilih pilihan jawaban “sangat penting” dan “penting” untuk seluruh aspek kualitas halte daripada responden wanita.

Pada Tabel 2 ditampilkan hasil analisis *Chi Square* antara jenis kelamin responden dan pilihan jawaban tingkat kepentingan. Analisis dilakukan untuk mengetahui hubungan antara jenis kelamin responden dengan pilihan jawaban yang dipilih oleh responden. Hipotesis yang digunakan adalah:

H<sub>0</sub>: Pilihan jawaban tingkat kepentingan dan jenis kelamin responden tidak saling berhubungan.

H<sub>1</sub>: Pilihan jawaban tingkat kepentingan dan jenis kelamin responden saling berhubungan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada aspek area khusus perokok dan informasi, *p-value* yang didapat dari hasil perhitungan lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan, yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pilihan jawaban tingkat kepentingan dan jenis kelamin responden untuk aspek area khusus perokok dan informasi. Analisis menunjukkan bahwa sepuluh aspek lainnya memiliki *p-value* yang lebih besar dari tingkat signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa pilihan jawaban tingkat kepentingan tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin.

**Tabel 2** Klasifikasi Silang Jenis Kelamin Responden terhadap Tingkat Kepentingan

Aspek	Jenis Kelamin	Kepentingan				<i>p-value</i>	Ho
		SP	P	TP	STP		
Aksesibilitas	Pria	24,3	26,6	2,6	0,8	0,432	Diterima
	Wanita	17,8	25,8	1,3	0,8		
Atap	Pria	21,7	31,0	1,3	0,3	0,898	Diterima
	Wanita	17,1	27,6	0,8	0,3		
Tempat Duduk	Pria	15,1	33,9	4,4	0,8	0,219	Diterima
	Wanita	16,9	25,8	2,3	0,8		
Lampu Penerangan	Pria	9,1	26,0	17,4	1,8	0,303	Diterima
	Wanita	9,6	22,6	11,2	2,3		
Tangga	Pria	16,8	30,8	5,7	0,8	0,620	Diterima
	Wanita	14,8	27,5	3,1	0,5		
Area Perokok	Pria	13,0	19,4	14,2	7,5	0,044	Ditolak
	Wanita	16,1	11,7	13,0	5,2		
Fasilitas Pendukung	Pria	13,8	27,9	10,4	1,6	0,557	Diterima
	Wanita	14,4	23,5	7,6	0,8		
Kebersihan	Pria	22,7	28,1	3,1	0,0	0,098	Diterima
	Wanita	23,4	21,4	1,0	0,3		
Informasi	Pria	11,0	32,2	10,2	0,5	0,033	Ditolak
	Wanita	11,3	30,4	2,9	0,3		
Keselamatan	Pria	21,8	29,9	1,6	0,8	0,272	Diterima
	Wanita	21,0	24,1	0,8	0,0		
Keamanan	Pria	24,0	27,9	1,8	0,3	0,080	Diterima
	Wanita	26,1	18,3	1,0	0,5		
Pelayanan Petugas	Pria	13,6	35,0	5,2	0,3	0,321	Diterima
	Wanita	15,4	26,9	3,4	0,3		

### Deskripsi Tingkat Kepuasan

Hasil deskripsi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan halte TMB menunjukkan bahwa proporsi pilihan jawaban “sangat puas” dan “puas” terbesar (81,3%) diperoleh dari aspek aksesibilitas halte. Proporsi terkecil (32,2%) untuk pilihan jawaban “sangat puas” dan “puas” terdapat pada aspek lampu penerangan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang paling memuaskan responden adalah aspek aksesibilitas, sedangkan aspek yang paling tidak memuaskan adalah aspek lampu penerangan.

Hasil perbandingan penilaian kepuasan antara setiap aspek ditampilkan pada Tabel 3. Analisis dilakukan dengan metode *Kruskal Wallis*. Perbandingan dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan penilaian untuk setiap aspek. Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah:

H<sub>0</sub>: Penilaian responden pada setiap aspek kualitas halte tidak berbeda.

H<sub>1</sub>: Paling tidak ada satu aspek kualitas halte yang memiliki penilaian yang berbeda.

Analisis menunjukkan bahwa *p-value* yang didapatkan adalah lebih besar dari tingkat signifikansi yang digunakan ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil ini menjelaskan bahwa penilaian responden pada setiap aspek kualitas halte tidak berbeda.

**Tabel 3** Deskripsi Data Tingkat Kepuasan

Aspek	SS (%)	S (%)	TS (%)	STS (%)
Aksesibilitas	22,6	58,7	16,4	2,3
Atap	10,7	48,0	38,8	2,6
Tempat Duduk	5,4	47,8	39,9	6,9
Lampu Penerangan	1,5	30,7	46,0	21,7
Tangga	4,3	44,8	41,4	9,5
Area Perokok	4,1	29,9	43,0	23,0
Fasilitas Pendukung	5,1	35,7	48,1	11,1
Kebersihan	3,9	37,8	45,8	12,6
Informasi	2,6	48,8	40,4	8,2
Keselamatan	10,1	52,6	35,3	2,1
Keamanan	9,4	55,8	29,1	5,7
Pelayanan Petugas	9,0	63,9	20,6	6,4
W				0,059
Df				11
<i>p-value</i>				1,000

Keterangan: SP = Sangat Penting; P = Penting; TP = Tidak Penting; STP = Sangat Tidak Penting

**Tabel 4** Klasifikasi Silang Jenis Kelamin Responden terhadap Tingkat Kepentingan

Aspek	Jenis Kelamin	Kepentingan				<i>p-value</i>	Ho
		SP	P	TP	STP		
Aksesibilitas	Pria	13,9	29,1	9,3	1,5	0,187	Diterima
	Wanita	8,5	29,6	7,2	0,8		
Atap	Pria	5,1	25,1	22,1	1,5	0,756	Diterima
	Wanita	5,4	22,8	16,9	1,0		
Tempat Duduk	Pria	3,1	27,5	20,3	2,8	0,323	Diterima
	Wanita	2,3	20,3	19,5	4,1		
Lampu Penerangan	Pria	1,0	17,5	22,1	13,1	0,159	Diterima
	Wanita	0,5	13,1	24,2	8,5		
Tangga	Pria	2,8	24,4	22,1	4,4	0,604	Diterima
	Wanita	1,5	20,1	19,5	5,1		
Area Perokok	Pria	2,1	19,3	22,9	9,5	0,012	Ditolak
	Wanita	2,1	10,8	19,8	13,6		
Fasilitas Pendukung	Pria	2,6	20,2	25,1	5,7	0,883	Diterima
	Wanita	2,6	15,8	22,7	5,4		
Kebersihan	Pria	2,3	19,1	23,8	8,3	0,309	Diterima
	Wanita	1,6	18,3	22,2	4,4		
Informasi	Pria	1,6	20,7	25,8	5,7	0,000	Ditolak
	Wanita	1,0	27,9	14,7	2,6		
Keselamatan	Pria	5,7	27,7	18,9	1,3	0,931	Diterima
	Wanita	4,4	24,9	16,3	0,8		
Keamanan	Pria	5,2	27,9	17,2	3,1	0,439	Diterima
	Wanita	4,2	27,9	11,7	2,6		
Pelayanan Petugas	Pria	4,9	33,9	11,4	3,4	0,991	Diterima
	Wanita	4,1	29,8	9,3	3,1		

Pada Tabel 4 disajikan hasil klasifikasi silang jenis kelamin responden terhadap seluruh aspek kualitas halte. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden pria lebih banyak memilih pilihan jawaban “sangat puas” dan “puas” untuk seluruh aspek kualitas halte daripada responden wanita. Pada Tabel 4 juga ditampilkan hasil analisis *Chi Square* antara jenis kelamin responden dan pilihan jawaban tingkat kepuasan. Analisis dilakukan untuk mengetahui hubungan antara jenis kelamin responden dengan pilihan jawaban yang dipilih oleh responden. Hipotesis yang digunakan adalah:

H<sub>0</sub>: Pilihan jawaban tingkat kepuasan dan jenis kelamin responden tidak saling berhubungan.

H<sub>1</sub>: Pilihan jawaban tingkat kepuasan dan jenis kelamin responden saling berhubungan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada aspek area khusus perokok dan informasi, *p-value* yang didapat dari hasil perhitungan lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan, yaitu 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pilihan jawaban tingkat kepuasan dan jenis kelamin responden untuk kedua aspek tersebut. Pada sepuluh aspek lainnya, jenis kelamin responden tidak mempengaruhi responden dalam menilai tingkat kepuasan aspek-aspek tersebut.

### Perbandingan Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Metode *Wilcoxon Signed Rank Test* digunakan untuk membandingkan perbedaan penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari aspek-aspek kualitas pelayanan halte. Metode ini umum digunakan dalam studi aspek-aspek kepuasan pelanggan, misalnya studi yang dilakukan oleh Shavediyani (2011). Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 0,05. Hipotesis yang diuji pada metode *Wilcoxon Signed Rank Test* adalah:

H<sub>0</sub>: Distribusi frekuensi relatif antara tingkat kepentingan dan kepuasan identik.

H<sub>a</sub>: Distribusi frekuensi relatif antara tingkat kepentingan dan kepuasan tidak identik.

**Tabel 5** Hasil Uji *Wilcoxon Signed Rank Test*

Aspek	Mean Rank	Total Rank	$Z_{\alpha/2}$	p-value	H <sub>0</sub>
Aksesibilitas	189,96	16838	-7,378	0,000	Ditolak
Atap	223,58	29646	-12,135	0,000	Ditolak
Tempat Duduk	209,38	27028	-11,459	0,000	Ditolak
Lampu Penerangan	237,78	33930	-11,254	0,000	Ditolak
Tangga	221,86	29161	-12,184	0,000	Ditolak
Area Perokok	258,54	37401	-8,096	0,000	Ditolak
Fasilitas Pendukung	231,17	32896	-10,355	0,000	Ditolak
Kebersihan	213,96	38226	-14,195	0,000	Ditolak
Informasi	235,22	27495	-10,967	0,000	Ditolak
Keselamatan	236,05	30628	-11,620	0,000	Ditolak
Keamanan	213,58	26565	-12,131	0,000	Ditolak
Pelayanan Petugas	200,46	21321	-8,513	0,000	Ditolak

Tabel 5 menunjukkan hasil yang didapat dari metode *Wilcoxon Signed Rank Test*. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh hipotesis  $H_0$  ditolak, artinya distribusi frekuensi relatif kedua populasi adalah tidak identik. Hal ini menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi tidak diikuti oleh tingkat kepuasan yang tinggi juga, demikian juga sebaliknya.

### Tingkat Kepentingan-Kepuasan

Metode analisis tingkat kepentingan-kepuasan ini digunakan untuk mengevaluasi prioritas pilihan atau komponen yang harus dimiliki suatu sistem layanan. Data yang digunakan adalah data persepsi masyarakat tentang tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, dimana yang digunakan adalah total jumlah responden yang memilih “sangat penting”, “penting”, “sangat puas”, dan “puas”. Hasil dari analisis tingkat kepentingan-kepuasan disajikan pada Tabel 6.

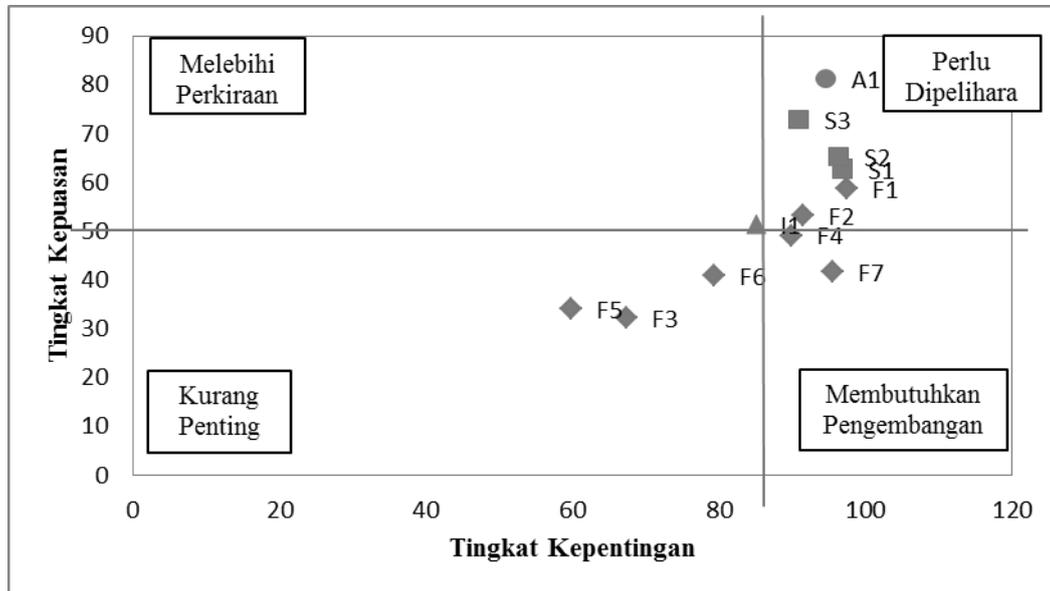
Pada Tabel 6 ditunjukkan aspek paling penting bagi responden adalah kualitas atap yang baik dengan proporsi 97,5%. Peringkat kedua dan ketiga untuk tingkat kepentingan adalah aspek keselamatan (96,9%) dan keamanan (96,4%). Aspek yang dianggap responden paling tidak penting adalah lampu penerangan (67,4%) dan area khusus perokok (59,8%). Lampu penerangan dianggap tidak penting karena bis TMB hanya beroperasi hingga pukul 18.00 WIB sehingga tidak memerlukan lampu penerangan. Area khusus perokok dianggap tidak penting karena halte yang ada sekarang sangat terbuka sehingga asap rokok tidak akan terlalu mengganggu.

Peringkat pertama untuk tingkat kepuasan adalah aksesibilitas halte dengan proporsi (81,3%). Pelayanan petugas di halte cukup memuaskan responden karena aspek ini berada di peringkat kedua dengan proporsi 72,9%. Responden juga merasa puas dengan keamanan (65,2%) dan keselamatan (62,7%) yang berada di peringkat 3 dan 4. Lampu penerangan merupakan aspek yang paling tidak memuaskan dengan proporsi 32,2%.

**Tabel 6** Proporsi dan Peringkat untuk Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kepentingan-Kepuasan

Komponen Halte	Kode	Kepentingan		Kepuasan		I-S	
		Proporsi	Rank	Proporsi	Rank	Proporsi	Rank
Aksesibilitas	A1	94,6	5	81,3	1	17,69	12
Atap	F1	97,5	1	58,7	5	40,26	7
Tempat Duduk	F2	91,5	6	53,2	6	42,82	5
Lampu Penerangan	F3	67,4	11	32,2	12	45,69	4
Tangga	F4	89,9	8	49,1	8	45,75	3
Area Khusus Perokok	F5	59,8	12	34	11	39,46	8
Fasilitas Pendukung	F6	79,4	10	40,8	9	47,01	2
Kebersihan Halte	F7	95,6	4	41,7	10	55,73	1
Informasi	I1	85,1	9	51,4	7	41,35	6
Keselamatan	S1	96,9	2	62,7	4	36,14	9
Keamanan	S2	96,4	3	65,2	3	33,54	10
Pelayanan Petugas	S3	90,9	7	72,9	2	24,63	11

Hasil analisis tingkat kepentingan-kepuasan menunjukkan bahwa kebersihan halte (55,73%), fasilitas pendukung di sekitar halte (47,01%), dan tangga untuk naik ke bis (45,75%) merupakan tiga aspek yang paling membutuhkan perbaikan. Aspek yang dianggap responden paling baik adalah aksesibilitas halte (17,69%).



Gambar 1 Kategori Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Gambar 1 menunjukkan diagram hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Tingkat kepentingan berada di sumbu X dan tingkat kepuasan berada di sumbu Y. Pada diagram tersebut terdapat empat kategori, yaitu perlu untuk dipelihara, melebihi perkiraan, kurang penting, dan membutuhkan pengembangan. Aspek yang termasuk dalam kategori perlu dipelihara adalah aksesibilitas, keselamatan, keamanan, pelayanan petugas, atap, dan tempat duduk. Aspek yang termasuk dalam kategori kurang penting adalah informasi, lampu penerangan, area khusus perokok, dan fasilitas pendukung. Aspek kebersihan dan tangga berada dalam kategori perlu pengembangan. Tidak ada satu pun aspek yang masuk dalam kategori melebihi perkiraan.

## KESIMPULAN

Mayoritas responden menilai “sangat penting” dan “penting” pada seluruh aspek kualitas pelayanan halte. Analisis menunjukkan bahwa responden menilai seluruh aspek kualitas halte sebagai sama. Penelitian ini menunjukkan bahwa jenis kelamin mempengaruhi penilaian tingkat kepentingan untuk aspek area khusus perokok dan informasi.

Responden paling banyak menilai “puas” dan “tidak puas” terhadap seluruh aspek kualitas halte. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan penilaian responden terhadap seluruh aspek kualitas halte. Pada analisis tingkat kepuasan didapat bahwa jenis kelamin mempengaruhi penilaian tingkat kepuasan untuk aspek area khusus perokok dan informasi.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa tingkat kepentingan yang tinggi terhadap aspek-aspek kualitas halte tidak diikuti oleh tingkat kepuasan yang tinggi juga. Hal ini dapat diartikan bahwa responden merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan aspek-aspek halte yang dianggap penting.

*Importance-Satisfaction Analysis* menunjukkan bahwa aspek yang paling membutuhkan pengembangan adalah kebersihan halte, fasilitas pendukung di sekitar halte, dan tangga halte. Aspek yang perlu dipelihara adalah aksesibilitas, keselamatan, keamanan, pelayanan petugas, atap, dan tempat duduk. Lampu penerangan, area khusus perokok, dan ketersediaan informasi termasuk dalam kategori kurang penting.

## DAFTAR PUSTAKA

- ETC Institute. 2009. *Importance-Satisfaction Analysis*. Blue Springs, MO.
- European Commission. 1998. *QUATTRO Final Report: Synthesis and Recommendations*. (Online), ([http://europa.eu.int/comm/transport/extra/final\\_reports/urban/quattro.pdf](http://europa.eu.int/comm/transport/extra/final_reports/urban/quattro.pdf)).
- Evans, J. E. 2004. *Chapter 9: Transit scheduling and frequency*. TCRP Report 95: Traveler Response to Transportation System Changes, Transportation Research Board. Washington, DC.
- Hook, W. 2009. *Bus Rapid Transit: A Cost-Effective Mass Transit Technology*. The Institute for Transportation and Development Policy. New York, NY.
- Iseki, H. and Taylor, B. D. 2010. *Style versus Service? An Analysis of User Perceptions of Transit Stops and Stations*. *Journal of Public Transportation*, 13 (3): 23-48.
- Kusuma G. P., Santosa W., Sutandi A. C., dan Joewono T. B. 2007. *Estimasi Pelayanan Operasional Bus Lane di Bandung*. *Jurnal Transportasi* 7 (2): 127-136.
- Tennessee Department of Transportation. 2006. *2006 TDOT Statewide Customer Satisfaction Survey*. Office of Strategic Planning. Nashville, TN.
- Tyler, N. 2002. *Accessibility and The Bus System, from Concepts to Practice*. Accessibility Research Group. Center for Transport Studies. London: University College.
- Yurtseven, H. R. 2006. *Service Quality of Troy: An Importance Satisfaction Analysis*. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*. 1 (2): 59-73.