

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BUS ANTAR KOTA PADA RUTE TERMINAL RAJEKWESI-BAURENO DENGAN METODE CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)

Zamroni Septian Rohmatika^{1*}, Agus Setiawan², Intan Maya Sari³, Ellke Faraz Afwika⁴, Alfin Sahila⁵

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil, Universitas Islam Darul Ulum Lamongan, Indonesia, ⁴ Program Studi Teknik Sipil, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, Indonesia, ⁵ Program Studi Teknik Sipil, Universitas Sains Al-Qur'an (UNSIQ) Jawa Tengah di Wonosobo, Indonesia

^{1*} zamroni.2021@mhs.unisda.ac.id, ² agussetiawan@unisda.ac.id, ³ intanmayasari@unisda.ac.id, ⁴ ellkefaraz@gmail.com, ⁵ sahilaalfin21@gmail.com

Artikel dimasukkan: 19-1-2026, Artikel direvisi: 27-2-2026, Artikel diterbitkan: 31-3-2026

Abstrak

Transportasi darat memiliki peran penting dalam menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat, terutama di wilayah dengan intensitas pergerakan tinggi seperti Kabupaten Bojonegoro. Layanan bus antar kota masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan perjalanan antardaerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus pada rute Terminal Rajekwesi–Baureno menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), sebagai dasar evaluasi kualitas layanan dan peningkatan pelayanan di masa depan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert. Sebanyak 50 responden yang telah menggunakan layanan bus tersebut dilibatkan. Lima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai indikator utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Data diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS, kemudian dianalisis lebih lanjut dengan Microsoft Excel untuk perhitungan nilai CSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI berada pada angka 81,62%, yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas.” Dimensi *Empathy* dan *Tangibles* menjadi faktor dengan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan pentingnya aspek keramahan petugas dan kenyamanan fasilitas fisik. Sementara itu, aspek ketepatan waktu dan kejelasan informasi layanan masih menunjukkan kelemahan yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, layanan bus antar kota pada rute Rajekwesi–Baureno telah memenuhi harapan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan dan Dinas Perhubungan Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas transportasi publik yang berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, layanan bus antar kota, CSI, SERVQUAL.

Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Di Indonesia, transportasi darat, khususnya angkutan bus antar kota, masih menjadi pilihan utama sebagian besar

masyarakat dalam melakukan mobilisasi antardaerah. Keberadaan layanan transportasi umum yang efisien dan berkualitas sangat diperlukan, terutama di wilayah yang belum sepenuhnya terjangkau oleh moda transportasi lain. Salah satu wilayah tersebut adalah

Kabupaten Bojonegoro, Provinsi Jawa Timur, yang memiliki kepadatan penduduk cukup tinggi dan tingkat mobilitas yang terus meningkat seiring pertumbuhan ekonomi daerah.

Meningkatnya permintaan terhadap layanan transportasi publik perlu diimbangi dengan evaluasi kualitas layanan secara berkala untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi. Salah satu aspek penting dalam pengembangan sistem transportasi yang berkelanjutan adalah tingkat kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna dapat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan serta menjadi dasar dalam perbaikan layanan ke depan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas topik serupa. Penelitian oleh (Syahputra, 2019) tentang kepuasan pengguna Bus Damri menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna puas terhadap layanan, masih terdapat aspek yang memerlukan perbaikan, khususnya dalam hal kenyamanan dan ketepatan waktu. Fasilitas fisik yang memadai berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pengguna (Baiq Ira Dwi Safitri, 2023). Sementara itu, penelitian lain menggunakan metode SERVQUAL dan IPA untuk mengevaluasi kualitas pelayanan bus pariwisata, dan hasilnya menunjukkan adanya gap antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap beberapa atribut pelayanan (Yulistiyari et al., 2019). Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa pendekatan kuantitatif seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan dimensi SERVQUAL dapat digunakan secara efektif untuk mengukur kepuasan pelanggan di sektor transportasi.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pembahasan ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi bus antar kota dengan rute perjalanan Terminal Rajekwesi-Baureno.
2. Mengetahui hal-hal apa saja yang harus diutamakan pihak penyedia layanan jasa transportasi untuk mempengaruhi tingkat pengguna layanan transportasi.
3. Mengetahui upaya apa yang harus dilakukan penyedia jasa transportasi

untuk meningkatkan tingkat kepuasan penggunaan layanan.

Metode yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan bus antar kota pada rute Terminal Rajekwesi–Baureno. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan analisis data numerik secara sistematis dan terukur. Metode yang digunakan adalah survei lapangan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara kuantitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Terminal Rajekwesi dan sepanjang rute layanan menuju Baureno, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya mobilitas masyarakat dan pentingnya rute tersebut sebagai jalur penghubung antardaerah. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Juni hingga Juli 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan bus antar kota pada rute Rajekwesi–Baureno. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih responden yang telah menggunakan layanan minimal satu kali. Jumlah responden yang dilibatkan sebanyak 50 orang, yang dianggap cukup mewakili populasi untuk keperluan deskriptif (Cochran, 1942)

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup berbasis skala Likert 1–5, yang mencakup dua bagian utama:

1. Kepentingan (importance) dari tiap atribut layanan.
2. Kepuasan (satisfaction) terhadap kinerja layanan berdasarkan persepsi pengguna.

Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

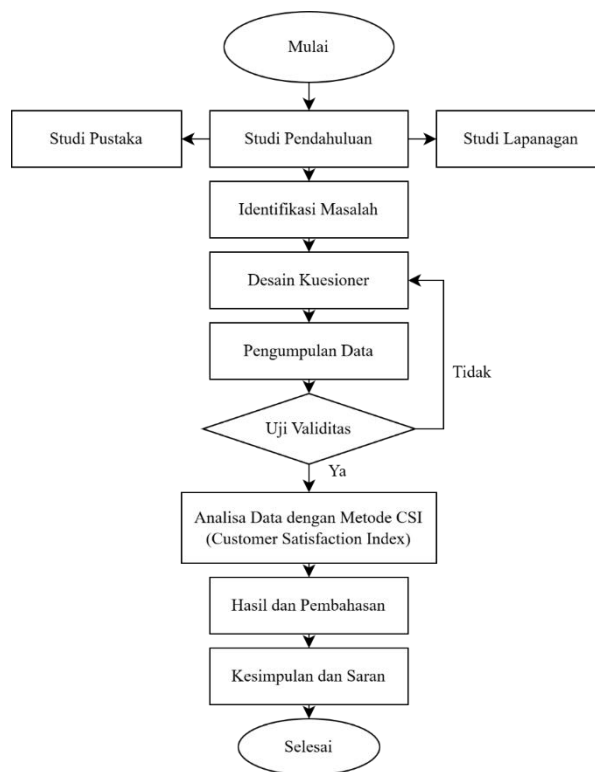
Bahan dan Alat

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dari responden (hasil pengisian kuesioner). Alat bantu analisis meliputi:

- Microsoft Excel untuk perhitungan nilai MIS (*Mean Importance Score*), MSS (*Mean Satisfaction Score*), Weight Factor (WF), dan CSI.
- SPSS versi 22 untuk uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

Langkah dan Tahapan Pelaksanaan

1. Observasi awal dilakukan untuk memahami kondisi layanan dan perilaku pengguna.
2. Penyusunan kuesioner berdasarkan indikator SERVQUAL dan format CSI.
3. Penyebaran kuesioner secara langsung kepada penumpang yang sedang atau telah menggunakan layanan.
4. Pengumpulan dan pengolahan data, termasuk entri data ke dalam SPSS dan Excel.
5. Uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas data instrumen.
6. Perhitungan nilai CSI melalui tahapan:
 - o Menghitung MIS dan MSS
 - o Menentukan *Weight Factor* (WF)
 - o Menghitung *Weight Score* (WS)
 - o Menghitung CSI berdasarkan total WS terhadap skala maksimum
7. Interpretasi hasil dan penarikan kesimpulan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan serta aspek yang perlu diperbaiki.



Gb. 1 Alur Penelitian

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1 Daftar Item Pertanyaan Kuesioner

No	X	Y
1	Seberapa penting bagi Anda bahwa fasilitas fisik bus (seperti kebersihan, kenyamanan, dan penampilan) dalam keadaan baik?	Fasilitas fisik bus (seperti kebersihan, kenyamanan, dan penampilan) dalam keadaan baik.
2	Seberapa penting bagi Anda bahwa peralatan dan fasilitas selama perjalanan (seperti AC, speaker musik, dan kursi) berada dalam kondisi baik?	Peralatan dan fasilitas selama perjalanan (seperti AC, speaker musik, dan kursi) berada dalam kondisi baik.
3	Seberapa penting bagi Anda bahwa layanan bus selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?	Layanan bus selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
4	Seberapa penting bagi Anda bahwa bus selalu beroperasi dengan baik dan tidak mengalami masalah teknis selama perjalanan?	Bus selalu beroperasi dengan baik dan tidak mengalami masalah teknis selama perjalanan.
5	Seberapa penting bagi Anda bahwa sopir dan petugas memiliki pengetahuan serta	Saya merasa yakin bahwa sopir dan petugas memiliki pengetahuan serta

No	X	Y
	keterampilan yang memadai?	keterampilan yang memadai.
6	Seberapa penting bagi Anda bahwa petugas memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan dan prosedur?	Petugas memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan dan prosedur.
7	Seberapa penting bagi Anda bahwa petugas bus cepat tanggap dalam memberikan bantuan saat Anda membutuhkan informasi atau layanan?	Petugas bus cepat tanggap dalam memberikan bantuan saat saya membutuhkan informasi atau layanan.
8	Seberapa penting bagi Anda bahwa petugas bus selalu siap membantu dan responsif terhadap kebutuhan penumpang?	Saya merasa bahwa petugas bus selalu siap membantu dan responsif terhadap kebutuhan penumpang.
9	Seberapa penting bagi Anda bahwa petugas memperlakukan penumpang dengan ramah dan sopan selama perjalanan?	Petugas memperlakukan saya dengan ramah dan sopan selama perjalanan.
10	Seberapa penting bagi Anda bahwa petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan penumpang?	Petugas menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan keluhan saya sebagai penumpang.

Data Responden

Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini berhasil mengidentifikasi 50 responden yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Identitas dari 50 responden tersebut, berdasarkan karakteristik yang relevan, dapat dilihat dengan lebih jelas pada tabel yang disediakan di bawah ini. Tabel ini akan memberikan gambaran yang lebih mendetail mengenai latar belakang dan atribut masing-masing responden, sehingga analisis yang dilakukan dapat lebih akurat dan representatif terhadap populasi yang diteliti, dari 50 responden menunjukkan bahwa 30 orang (60%) berprofesi sebagai wiraswasta, 16 orang (32%) sebagai pelajar/mahasiswa, 3 orang (6%) sebagai guru, dan 1 orang (2%) sebagai polisi.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji ini menggunakan teknik korelasi Pearson (Product Moment) antara skor tiap item dengan total skor dimensi.(Subhaktiyasa Gede Putu, 2024)

Kriteria yang digunakan adalah nilai r-hitung > r-tabel (untuk N = 50, $\alpha = 0,05$, r-tabel = 0,279). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r-hitung > r-tabel, sehingga dinyatakan valid.

No.	Indikator	r Hitung	r Tabel = 0.2787, (df=N-2)	Keterangan
<i>Kepentingan (importance)</i>				
1	X1.1	0.538	0.2787	VALID
2	X1.2	0.607	0.2787	VALID
3	X2.1	0.607	0.2787	VALID
4	X2.2	0.593	0.2787	VALID
5	X3.1	0.419	0.2787	VALID
6	X3.2	0.525	0.2787	VALID
7	X4.1	0.584	0.2787	VALID
8	X4.2	0.486	0.2787	VALID
9	X5.1	0.580	0.2787	VALID
10	X5.2	0.669	0.2787	VALID
<i>Kepuasan (Satisfaction)</i>				
1	Y1.1	0.545	0.2787	VALID
2	Y1.2	0.469	0.2787	VALID
3	Y2.1	0.323	0.2787	VALID
4	Y2.2	0.608	0.2787	VALID
5	Y3.1	0.383	0.2787	VALID
6	Y3.2	0.554	0.2787	VALID
7	Y4.1	0.608	0.2787	VALID
8	Y4.2	0.541	0.2787	VALID
9	Y5.1	0.582	0.2787	VALID
10	Y5.2	0.705	0.2787	VALID

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Analisis dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Suatu dimensi dikatakan reliabel jika nilai alpha > 0,60. Berdasarkan hasil

analisis, semua dimensi memenuhi kriteria tersebut.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Importance (X)	0,759	Reliabel
Satisfaction (Y)	0,725	Reliabel

Rekapitulasi Perhitungan

No.	MIS	MSS	WF	WS
1	4,44	4,44	10,48	46,52
2	4,16	4,16	9,82	40,83
3	4,16	2,54	9,82	24,93
4	4,26	4,26	10,05	42,82
5	4,2	4,20	9,91	41,62
6	4,12	4,12	9,72	40,05
7	4,22	4,22	9,96	42,02
8	4,2	4,20	9,91	41,62
9	4,28	4,28	10,10	43,22
10	4,34	4,34	10,24	44,44
CSI				81,62

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 81,62%, yang termasuk dalam kategori "Sangat Puas". Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna merasa puas terhadap layanan bus antar kota pada rute Rajekwesi–Baureno.

Nilai *Mean Importance Score* (MIS) berkisar antara 4,12 hingga 4,44, menandakan bahwa seluruh aspek layanan dianggap sangat penting oleh pengguna. Namun, *Mean Satisfaction Score* (MSS) menunjukkan adanya kesenjangan, dengan skor terendah sebesar 2,54 pada item ketiga (ketepatan waktu). Ini mengindikasikan bahwa ada ketidakpuasan signifikan pada aspek tersebut, meskipun ekspektasi pengguna tinggi terhadap aspek tersebut.

Perhitungan *Weighted Score* (WS) memperlihatkan bahwa item pertama memperoleh WS tertinggi (46,52), sedangkan item ketiga memperoleh WS terendah (24,93),

memperkuat temuan bahwa aspek ketiga merupakan titik lemah dalam pelayanan.

Meskipun skor keseluruhan menunjukkan kepuasan yang tinggi, penyedia layanan perlu fokus pada perbaikan aspek dengan MSS rendah, khususnya item ketiga. Perbaikan dapat dilakukan melalui pelatihan petugas, peningkatan fasilitas, dan penyempurnaan prosedur layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan penumpang.

Dengan demikian, perbaikan pada area kritis ini berpotensi meningkatkan CSI di masa mendatang, sekaligus meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi bus antar kota dengan rute perjalanan Terminal Rajekwesi-Baureno secara keseluruhan menunjukkan hasil yang positif, dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) mencapai 81,62.
2. Terdapat hal yang masih perlu diperbaiki, terutama pada item-item yang memiliki nilai Mean Satisfaction Score (MSS) rendah, seperti item ketiga (ketepatan waktu) yang memiliki nilai 2,54. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan di kalangan penumpang.
3. Penyedia layanan harus memastikan bahwa ketepatan waktu menjadi prioritas utama, dengan melakukan perencanaan yang lebih baik dan memantau kondisi lalu lintas untuk menghindari keterlambatan. Selain itu, penting untuk memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu kepada penumpang mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan, serta kemungkinan perubahan yang terjadi.

Daftar Pustaka

- Baiq Ira Dwi Safitri. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Umum (Trayek Sumbawa– Mataram). *Jurnal Informasi, Sains Dan Teknologi*, 6(02), 15–29. <https://doi.org/10.55606/isaintek.v6i02.117>
- Cochran, W. G. (1942). Sampling Theory When the Sampling-Units are of Unequal Sizes. *Journal of the American Statistical Association*, 37(218), 199–212. <https://doi.org/10.1080/01621459.1942.10500626>
- Fatimah, S. (2019). *PENGANTAR TRANSPORTASI*.

Myria Publisher.
<https://books.google.co.id/books?id=PEnCDwAAQBAJ>

- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Subhaktiyasa Gede Putu. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609.
- Syahputra, A. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Peayanan (Trayek Bangkinang - Pekanbaru)*. 1–54.
<https://repository.uir.ac.id/5166/1/AgungSyahputra.pdf>
- Yulistiyari, E. I., Umam, C., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(2), 144. <https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024>
- Mayasari, I., Setiawan, A., Rahmalia, D., Aminah Yusuf, M., & Nasikhul Abid, M. (2025). Analisis Perencanaan Halte Bus Jalur Trans Jatim Menggunakan Analytcial Hierarchy Process (Studi Kasus: Rute Terminal Mojokerto-Terminal Lamongan-Terminal Paciran). *SAINTIS Jurnal Ilmu-Ilmu Eksakta*, 3(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.52166/saintis.v3il.11136>
- Ashita, B. A., & Anusanto, D. (2025). ANALYSIS OF THE SELECTION OF TOURIST BUS TERMINAL LOCATIONS IN YOGYAKARTA CITY. *DEARSIP : Journal of Architecture and Civil*, 5(02), 174-184.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52166/dearsip.v5i02.10604>