

Analisa Kepuasan Penumpang Bus Sleeper Surya Kencana Rute Mataram–Bima

Imsak Ramadhan^{1*}, Titik Wahyuningsi², Swahip³

^{1,2,3}Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

12345imsak@gmail.com

ABSTRACT

Keywords:

Passenger Satisfaction;
Service Quality;
Importance-Performance
Analysis (IPA).

Abstract: Public transportation is a vital means of supporting community mobility; therefore, service quality is a key aspect that must be addressed to meet passengers' expectations. This study aims to analyze the level of satisfaction among passengers of the Surya Kencana Sleeper Bus on the Mataram–Bima route based on five dimensions of service quality tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as well as to identify gaps and the degree of alignment between performance and importance using the Importance-Performance Analysis (IPA) method. The study employed a quantitative approach through a survey of 100 respondents selected using convenience sampling. Primary data were collected via a Likert-scale questionnaire, while secondary data were obtained from literature reviews and relevant documents. Data processing involved validity and reliability tests, analysis of performance and importance levels, GAP analysis, the degree of alignment (TKI), and the mapping of attributes on an IPA Cartesian diagram. The results of the study show an average performance score of 4.12, which falls into the "satisfactory" category, while the average importance score is 4.46. The average GAP score of -0.34 indicates that service performance still falls short of passengers' expectations. Nevertheless, the TKI score of 93.30% falls into the "highly satisfactory" category. IPA analysis shows that there are no attributes in Quadrant I, 16 attributes in Quadrant II, 10 attributes in Quadrant III, and 2 attributes in Quadrant IV. Thus, service quality is generally rated as good and should be maintained, while attributes with relatively low performance can be improved gradually.

Kata Kunci:

Kepuasan Penumpang;
Kualitas Pelayanan;
Importance Performance
Analysis (IPA).

Abstrak: Transportasi umum merupakan sarana penting dalam menunjang mobilitas masyarakat sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan untuk memenuhi harapan penumpang. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan penumpang Bus Sleeper Surya Kencana rute Mataram–Bima berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta mengetahui kesenjangan dan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 responden yang dipilih dengan teknik convenience sampling. Data primer diperoleh melalui kuesioner berskala Likert, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan dokumen terkait. Pengolahan data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis tingkat kinerja dan kepentingan, analisis GAP, tingkat kesesuaian (TKI), serta pemetaan atribut pada diagram kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,12 yang termasuk kategori puas, sedangkan nilai rata-rata kepentingan sebesar 4,46. Nilai GAP rata-rata sebesar -0,34 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah tingkat kepentingan penumpang. Meskipun demikian, nilai TKI sebesar 93,30% termasuk kategori sangat sesuai. Analisis IPA menunjukkan tidak terdapat atribut pada Kuadran I, 16 atribut pada Kuadran II, 10 atribut pada Kuadran III, dan 2 atribut pada Kuadran IV. Dengan demikian, kualitas pelayanan secara umum dinilai baik dan perlu dipertahankan, sementara atribut dengan kinerja relatif rendah dapat ditingkatkan secara bertahap.

Article History:

Received : 01-10-2026

Accepted : 30-11-2026



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



A. LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan sarana penting dan strategis dalam memperlancar kegiatan perekonomian wilayah serta mendukung mobilitas orang dan barang. Perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap jasa transportasi menyebabkan penyedia jasa perlu memperhatikan kualitas pelayanan sebagai bagian dari upaya mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa. Pada transportasi antarkota, kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena penumpang tidak hanya menilai kemampuan perusahaan mengantarkan penumpang sampai tujuan, tetapi juga menilai kenyamanan, keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, serta fasilitas yang tersedia selama perjalanan.

Bus Sleeper Surya Kencana merupakan salah satu layanan angkutan pada rute Mataram–Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Persaingan pelayanan antarmoda dan antarperusahaan angkutan menjadikan kepuasan penumpang sebagai salah satu aspek yang perlu diperhatikan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pengguna jasa transportasi. Kalangi et al. (2024) menemukan adanya kesenjangan antara kinerja pelayanan dan harapan penumpang pada bus rute Manado–Kawangkoan, sedangkan Maryam dan Purba (2023) menunjukkan bahwa kemudahan, kepercayaan, dan inovasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang bus. Pamujianto et al. (2024) juga menunjukkan pentingnya fasilitas transportasi terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian mengenai kepuasan penumpang bus telah banyak dilakukan, tetapi kajian yang secara khusus mengevaluasi Bus Sleeper Surya Kencana rute Mataram–Bima berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dan metode Importance Performance Analysis masih terbatas. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang berdasarkan tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta mengetahui kesenjangan dan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pelayanan. Penggunaan IPA memungkinkan atribut pelayanan dipetakan menjadi prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan sehingga hasil penelitian dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.

Dian dan Sandy (2019) menggunakan IPA pada pelayanan bus sekolah Kota Surabaya, sedangkan Wedagama et al. (2020) menganalisis kinerja layanan Bus Trans Sarbagita berdasarkan persepsi kepuasan penumpang. Kalangi et al. (2024) menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan pada bus rute Manado–Kawangkoan dan memperoleh GAP rata-rata negatif. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada objek, yaitu Bus Sleeper Surya Kencana rute Mataram–Bima, serta penggabungan analisis kepuasan dengan evaluasi fasilitas pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 52 Tahun 2019.

B. METODE PENELITIAN

1. Karakteristik responden

Penelitian melibatkan 100 responden. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 45% laki-laki dan 55% perempuan. Kelompok usia 20–30 tahun merupakan kelompok terbanyak dengan persentase 68%. Ditinjau dari pekerjaan, pelajar merupakan kelompok terbesar dengan persentase 41%, sedangkan berdasarkan pendapatan, responden dengan penghasilan kurang dari Rp2,5 juta mencapai 74%. Ditinjau dari frekuensi penggunaan jasa, sebagian besar responden menggunakan Bus Sleeper Surya Kencana sebanyak 2–5 kali, yaitu 81%.

Tabel 1. Karakteristik Dominan Responden

Karakteristik	Kategori dominan	Persentase
Jenis kelamin	Perempuan	55%
Usia	20–30 tahun	68%
Pekerjaan	Pelajar	41%
Pendapatan	< Rp2,5 juta	74%
Penggunaan jasa	2–5 kali	81%

2. Uji instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh 28 butir pertanyaan pada variabel kepuasan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,195, dengan rentang r hitung 0,361–0,643. Pada variabel kepentingan, seluruh butir juga dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada 0,195. Dengan demikian, seluruh atribut kuesioner dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Alpha Cronbach sebagaimana prosedur yang digunakan dalam skripsi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat kinerja, kepentingan, GAP, dan kesesuaian

Rekapitulasi hasil pengolahan menunjukkan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 4,12, sedangkan tingkat kepentingan sebesar 4,46. Berdasarkan interval skala Likert yang digunakan dalam skripsi, nilai 4,12 termasuk kategori puas. Nilai GAP rata-rata sebesar –0,34 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah tingkat kepentingan penumpang. Walaupun demikian, nilai TKI rata-rata sebesar 93,30% termasuk kategori sangat sesuai sehingga secara keseluruhan pelayanan telah mampu memenuhi harapan penumpang dengan tingkat kesesuaian yang sangat baik. Nilai GAP terbesar terdapat pada P26 berupa smoking room/area sebesar –1,05, diikuti P24 berupa internet service/free WiFi sebesar –0,97 dan P17 berupa ketersediaan ATM/money changer sebesar –0,84. Atribut-atribut tersebut dapat menjadi perhatian dalam evaluasi peningkatan pelayanan.

Tabel 2. Rekapitulasi kinerja, kepentingan, GAP, dan tingkat kesesuaian

Atribut	X	Y	GAP	TKI
P1	4,51	4,66	-0,15	96,78%
P2	4,55	4,68	-0,13	97,22%
P3	4,32	4,57	-0,25	94,53%
P4	4,43	4,60	-0,17	96,30%
P5	4,20	4,42	-0,22	95,02%
P6	4,17	4,47	-0,30	93,29%
P7	4,46	4,51	-0,05	98,89%
P8	4,47	4,65	-0,18	96,13%
P9	4,49	4,66	-0,17	96,35%
P10	4,36	4,62	-0,26	94,37%
P11	4,42	4,58	-0,16	96,51%
P12	4,34	4,55	-0,21	95,38%
P13	4,54	4,61	-0,07	98,48%
P14	4,59	4,55	0,04	100,88%
P15	4,57	4,65	-0,08	98,28%
P16	3,64	4,32	-0,68	84,26%
P17	3,48	4,32	-0,84	80,56%
P18	4,17	4,44	-0,27	93,92%
P19	3,63	4,26	-0,63	85,21%
P20	4,16	4,49	-0,33	92,65%
P21	4,30	4,57	-0,27	94,09%
P22	3,55	4,28	-0,73	82,94%

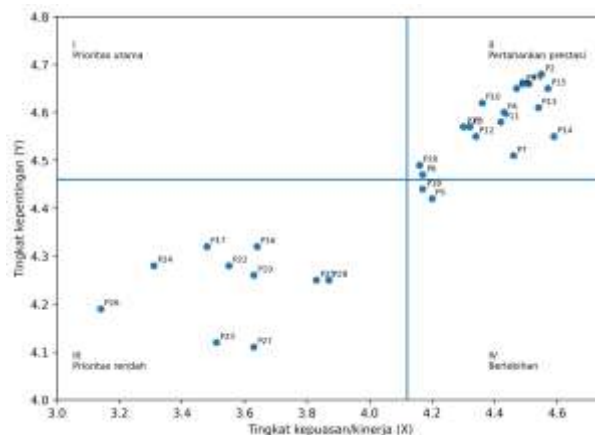
P23	3,51	4,12	-0,61	85,19%
P24	3,31	4,28	-0,97	77,34%
P25	3,83	4,25	-0,42	90,12%
P26	3,14	4,19	-1,05	74,94%
P27	3,63	4,11	-0,48	88,32%
P28	3,87	4,25	-0,38	91,06%

2. Analisis Importance Performance Analysis

Analisis IPA memetakan 28 atribut berdasarkan titik rata-rata kinerja 4,12 dan kepentingan 4,46. Hasil pemetaan menunjukkan tidak terdapat atribut pada Kuadran I atau prioritas utama. Sebanyak 16 atribut berada pada Kuadran II, yaitu P1, P2, P3, P4, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P20, dan P21. Atribut tersebut terutama berkaitan dengan kebersihan kabin, kenyamanan kursi, ketepatan waktu, penanganan tiket, informasi keberangkatan, respons dan kesopanan petugas, kompetensi awak kabin, rasa aman, perhatian terhadap penumpang, serta kebersihan toilet dan musala. Karena atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, kualitasnya perlu dipertahankan.

Kuadran III terdiri atas P16, P17, P19, P22, P23, P24, P25, P26, P27, dan P28. Atribut tersebut meliputi trolley, ATM/money changer, kesejukan AC terminal, kebersihan nursery room, media hiburan, free WiFi, free charging, smoking room, lounge eksekutif, dan kids zone. Karena tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dan kinerjanya juga berada di bawah rata-rata, peningkatan dapat dilakukan secara bertahap sesuai kemampuan perusahaan.

Kuadran IV terdiri atas P5 dan P18, yaitu kejelasan informasi keberangkatan pada layar informasi dan ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu. Kedua atribut memiliki kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingannya berada di bawah rata-rata, sehingga pelayanan pada atribut tersebut dinilai telah diberikan secara berlebihan dibandingkan tingkat kepentingannya. Secara keseluruhan, tidak adanya atribut pada Kuadran I menunjukkan tidak terdapat aspek yang membutuhkan perbaikan mendesak berdasarkan persepsi responden.



Gambar 1. Diagram kartesius Importance Performance Analysis Bus Sleeper Surya Kencana

3. Evaluasi berdasarkan PM 52 Tahun 2019

Evaluasi fasilitas dilakukan menggunakan daftar check list berdasarkan standar pelayanan angkutan penumpang umum pada kawasan strategis nasional menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 52 Tahun 2019. Pengamatan langsung dilakukan pada Bus Sleeper Surya Kencana di Terminal Mandalika. Hasil check list menunjukkan realisasi layanan keamanan sebesar 75%, layanan keselamatan sebesar 66,67%, layanan kenyamanan sebesar 91,66%, sedangkan layanan keterjangkauan dan kesetaraan masing-masing sebesar 100%. Layanan keteraturan juga sebesar 100%, dengan rata-rata realisasi seluruh aspek pelayanan sebesar 88,89%.

Pada aspek keamanan masih terdapat fasilitas yang belum tersedia, antara lain tanda pengenal bagasi, alat pemberi informasi adanya bahaya, dan alat informasi posisi kendaraan. Pada aspek keselamatan, fasilitas yang belum tersedia meliputi APAR, fasilitas kesehatan, dan buku panduan penggunaan fasilitas tanggap darurat. Pada aspek kenyamanan, fasilitas bagasi dalam belum tersedia. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi kepuasan yang secara umum baik tetap perlu dilengkapi dengan pemenuhan fasilitas standar pelayanan.

Tabel 3. Ringkasan evaluasi standar pelayanan PM 52 Tahun 2019

Jenis pelayanan	Realisasi	Catatan utama
Keamanan	75%	Tanda pengenal bagasi dan beberapa perangkat informasi belum tersedia
Keselamatan	66,67%	APAR, fasilitas kesehatan, dan buku panduan belum tersedia
Kenyamanan	91,66%	Bagasi dalam belum tersedia
Keterjangkauan	100%	Aksesibilitas dan tarif sesuai
Kesetaraan	100%	Pelayanan prioritas dan ruang penyimpanan tersedia
Keteraturan	100%	Informasi pelayanan, gangguan, dan kinerja operasional terpenuhi

D. SIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepuasan penumpang Bus Sleeper Surya Kencana rute Mataram–Bima berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,12, sedangkan tingkat kepentingan rata-rata sebesar 4,46. Nilai GAP rata-rata sebesar -0,34 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah tingkat kepentingan penumpang, tetapi nilai TKI sebesar 93,30% termasuk kategori sangat sesuai sehingga kualitas pelayanan secara umum telah mampu memenuhi harapan penumpang.

Hasil IPA menunjukkan tidak terdapat atribut pada Kuadran I, sebanyak 16 atribut berada pada Kuadran II, 10 atribut berada pada Kuadran III, dan 2 atribut, yaitu P5 dan P18, berada pada Kuadran IV. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar atribut yang dianggap penting oleh penumpang telah memiliki kinerja yang baik dan perlu dipertahankan, sedangkan atribut pada Kuadran III dapat ditingkatkan secara bertahap. Evaluasi berdasarkan PM 52 Tahun 2019 menunjukkan rata-rata realisasi pelayanan sebesar 88,89%, dengan aspek keamanan dan keselamatan masih memerlukan pelengkapan beberapa fasilitas.

DAFTAR RUJUKAN

- Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis kualitas pelayanan angkutan umum (Transmusi) melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kota Palembang. 15(1).
- Dian, B., & Sandy, A. (2019). Analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus sekolah Kota Surabaya dengan metode Importance Performance Analysis. 5(2), 100–111.
- Fassa, F., Jhon, F., Sitorus, P., & Adikesuma, T. N. (2017). Kinerja pelayanan shuttle bus di Kota Mandiri. Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2017, 1–2.
- Irvan, M., Putra, S., Purba, A., & Herianto, D. (2021). Analisa tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Lampung rute Rajabasa–Panjang dengan menggunakan metode AHP. Jurnal Rekayasa Sipil dan Desain, 9(4), 486143.
- Junior, N. P. S., Rumayar, A. L. E., & Sendow, T. K. (2016). Analisis kebutuhan angkutan umum penumpang Kota Manado. Jurnal Sipil Statik, 4(6), 367–373.
- Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I., & Rompis, S. Y. (2024). Analisis tingkat kepuasan penumpang angkutan umum bus rute Manado–Kawangkoan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). TEKNO, 22(88), 729–737.
- Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). Analisis kepuasan penumpang kereta api terhadap angkutan umum di Stasiun Madiun. 5(1), 1–6.
- Mahendra, I. (2017). Analisis kualitas pelayanan pada angkutan umum angkutan koperasi daerah Kabupaten Purworejo. Universitas Islam Indonesia, 1–15.
- Maryam, S., & Purba, T. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam. eCo-Buss, 6(2), 521–532.
- Pamujianto, S., Purnomo, C., Astriawati, N., Pratiwi, P., & Sumardi, S. (2024). Pengaruh fasilitas moda transportasi darat terhadap kepuasan penumpang. Jurnal Baruna Horizon, 7(2), 81–88.

- Prima, G. R. (2020). Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya. 6(2), 129–140.
- Wedagama, D. M., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). Analisis kinerja layanan angkutan umum massal Bus Trans Sarbagita berdasarkan persepsi kepuasan penumpang. *Jurnal Spektran*, 8(1), 11–18.
- Supranto, M. A. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar (Cetakan keempat). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality, & satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.