

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Jumlah Pengguna Trans Patriot Bekasi

Jumlah pengguna Trans Patriot Bekasi pada tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Pengguna Trans Patriot Bekasi 2025.

No.	Bulan	Tahun	Jumlah Penumpang
1.	Januari	2025	81.012
2.	Februari		82.288
3.	Maret		76.756
4.	April		87.172
5.	Mei		100.588
6.	Juni		96.591
7.	Juli		114.758
8.	Agustus		109.061
9.	September		106.321
10.	Oktober		117.782
11.	November		114.378
12.	Desember		113.834
Total (orang)			1200.541
Rata – Rata Per bulan (orang)			100.451

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bekasi (2025)

Rata – rata sampel yang sudah diperoleh selanjutnya akan dihitung untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam survei penyebaran kuesioner kepada pengguna Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi dengan rumus *slovin* (2.6) didapatkan hasil yaitu 100 responden.

4.1.2 Rute dan Halte Pemberhentian Trans Patriot Bekasi

Rute Trans Patriot Bekasi Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi dapat dilihat pada Gambar 3.1 dan Gambar 3.2. Halte pemberhentian yang dilalui oleh Trans Patriot Bekasi adalah 32 halte, dan masing-masing halte tersebut memiliki jarak antar segmen yang berbeda-beda, dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Jarak Halte Per Segmen.

No.	Halte Pemberhentian	Jarak (m)
1.	Halte Pasar Alam Vida	0
2.	Halte Taman Apel 2	980
3.	Gerbang Pasar Alam Vida 2	240
4.	Halte JL. H. Jolle 2	420
5.	Bus Stop Gerbang Vida 2	710
6.	Halte Cluster Kencana 2	890
7.	Halte Marketing Galery Vida 2	850
8.	Halte Pangkalan Satu	300
9.	Halte Pasar Bantar Gebang 2	800
10.	Halte Simpang Sawo 2	570
11.	Halte STISIP Bekasi 2	280
12.	Halte Masjid AT-Taqwa 2	670
13.	Halte Flyover Cipendawa 2	610
14.	Halte Pesona Metropolitan Bekasi 2	660
15.	Halte Rawa Pungut 2	810
16.	Halte Perum Sapta Taruna 2	220
17.	Halte Kantor Kecamatan Rawa Lumbu 2	450
18.	Halte RS Elisabeth 2	280
19.	Halte Universitas Trisakti 2	560
20.	Halte Kemang Pratama Tiga 2	540
21.	Halte Universitas Bina Insani	870
22.	Halte Revo Mall	750

No.	Halte Pemberhentian	Jarak (m)
23.	Halte Tol Barat 2	600
24.	Metropolitan Mall Bekasi	550
25.	Halte Grand	600
26.	Halte Taman Olahraga	300
27.	Halte Bekasi Cyber Park	920
28.	Halte Simpang Kayuringin 2	360
29.	Halte Stadion 1	320
30.	Halte Patriot Candrabhaga	300
31.	Halte LA TERAZZA	1530
32.	Halte Mall Summarecon Bekasi	1060
Total Jarak Halte (m)		19000
Total Jarak Halte (km)		19
Rata-rata Jarak Halte (km)		0,59

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jarak total yang dilewati Trans Patriot Bekasi Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi adalah 19 km, dengan rata-rata jarak halte per segmen adala 0,59 km.

4.1.3 Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas

4.1.3.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini menggunakan uji validitas yang bertujuan agar seluruh instrumen pada penelitian dapat menggambarkan data yang sesuai dengan uji di lapangan. Hasil dari uji validitas ini dihitung menggunakan Excel dan SPSS versi 25. Pengujian untuk r_{hitung} digunakan derajat kebebasan (df) = N-2. Pada penelitian ini dilakukan pada 100 responden (N), maka (df) = 100-2 = 98 yang mempunyai nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% adalah 0,1966. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan valid, dan apabila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan tidak valid. Adapun hasil uji validitas yang dilakukan pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.

Indikator	R hitung	R tabel df = 98 signifikan 5%	Keterangan
	Kinerja (<i>Performance</i>)		
P1	0,6470	0,1966	Valid
P2	0,7130		Valid
P3	0,6380		Valid
P4	0,6040		Valid
P5	0,6480		Valid
P6	0,7270		Valid
P7	0,6830		Valid
P8	0,6760		Valid
P9	0,7180		Valid
P10	0,6960		Valid
P11	0,6770		Valid
P12	0,6550		Valid
P13	0,7480		Valid
P14	0,5260		Valid
P15	0,6750		Valid
P16	0,6210		Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan dinyatakan valid karena hasil $r_{hitung} \geq 0,1966$. Setelah melakukan uji validitas tingkat kinerja, akan dilakukan uji validitas pada tingkat kepentingan. Adapun hasil perhitungan uji validitas tingkat kepentingan pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.

Indikator	R hitung	R tabel df = 98 signifikan 5%	Keterangan
	Kepentingan		
P1	0,7130	0,1966	Valid
P2	0,7880		Valid
P3	0,8150		Valid
P4	0,7080		Valid
P5	0,7610		Valid
P6	0,7510		Valid
P7	0,7380		Valid
P8	0,7110		Valid
P9	0,6620		Valid
P10	0,7720		Valid
P11	0,7950		Valid
P12	0,7710		Valid
P13	0,7960		Valid
P14	0,7360		Valid
P15	0,7570		Valid
P16	0,6860		Valid

Tabel 4.4 menunjukan bahwa seluruh idikator pernyataan dikatakan valid. Hal ini karena $r_{hitung} \geq 0,1966$ pada seluruh pernyataan.

4.1.3.2 Uji Realibilitas

Teknik pengujian yang selanjutnya dilakukan adalah uji realibilitas. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur kuesioner yang akan diuji dapat dikatakan konsisten dalam mengukur indikator pernyataan. Uji realibilitas dihitung dengan menggunakan SPSS versi 25. Perhitungan dapat dikatakan realibel apabila hasil *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Adapun hasil uji realibitas dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas Kinerja dan Kepentingan.

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kinerja	0,916	0,6	Sangat Realibel
Kepentingan	0,948	0,6	Sangat Realibel

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil *Cronbach's Alpha* pada tingkat kinerja 0,916 $> 0,6$ dan hasil *Cronbach's Alpha* pada Tingkat kepentingan 0,948 $> 0,6$, maka semua pernyataan dinyatakan sangat realibel.

4.1.3.3 Uji Normalitas

Pada uji normalitas ini bertujuan untuk menguji model regresi yang digunakan sudah baik atau tidak. Model regresi yang baik yaitu memiliki nilai distribusi normal atau mendekati normal. Pada penelitian ini menggunakan analisis statistik *Kolmogorov-Smirnov* pada residual persamaan dengan kriteria pengujian, jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Kinerja dan Kepentingan.

Variabel	Nilai Signifikan	Nilai Kritis	Keterangan
Kinerja	0,004	0,05	Tidak Normal
Kepentingan	0,010	0,05	Tidak Normal
Residual-1	0,019	0,05	Tidak Normal

Berdasarkan Tabel 4.6 dengan $N = 100$ data, dapat diketahui bahwa nilai signifikan *Kolmogorov Smirnov* adalah 0,019 yang berarti data tersebut belum berdistribusi secara normal, karena nilai signifikan $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal. Data tidak terdistribusi secara normal dikarenakan jawaban yang diberikan oleh responden banyak memilih nilai 5 (sangat setuju) dan 4 (setuju) yang menyebabkan nilai tersebut tidak terdistribusi secara menyeluruh. Agar data dapat terdistribusi secara normal dapat dilakukan dengan cara menambah jumlah sampel, melakukan uji non parametrik, dan melakukan transformasi data dengan menggunakan akar kuadrat atau *invers*.

4.1.4 Analisis Data

4.1.4.1 Frekuensi

Perhitungan nilai frekuensi didapatkan dari hasil pengambilan data di lapangan dalam 6 (enam) hari survei yaitu pada hari Senin, 23 Februari 2026, Rabu, 25 Februari 2026, Sabtu, 28 Februari 2026, Selasa, 3 Maret 2026, Kamis, 5 Maret 2026, dan Minggu, 8 Maret 2026. Nilai frekuensi ini didapatkan dengan cara mengamati jumlah armada Trans Patriot yang tersedia di halte pasar alam vida, dengan rentang waktu pengambilan data di lapangan selama 2 (dua) jam yang di bagi menjadi 3 sesi pagi pukul 06:00-08:00, siang pukul 11:00-13:00, dan sore pukul 16:00-18:00.

Nilai frekuensi tersebut dirata-ratakan dan hasil yang didapatkan selama waktu survei yaitu 5 (buah) armada Trans Patriot Bekasi yang tersedia selama 2 jam survei lapangan. Berdasarkan Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang nilai tersebut masih kurang dari standar penilaian yang ada yaitu 4-6 kendaraan/jam. Adapun hasil keseluruhan rata-rata nilai frekuensi dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Nilai Frekuensi Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

No.	Hari dan Tanggal	Frekuensi (Jumlah Bus)		
		Pagi	Siang	Sore
1	Senin, 23 Februari 2026	5	5	5
2	Rabu, 25 Februari 2026	5	5	5
3	Sabtu, 28 Februari 2026	5	5	5

No.	Hari dan Tanggal	Frekuensi (Jumlah Bus)		
		Pagi	Siang	Sore
4	Selasa, 3 Maret 2026	5	5	5
5	Kamis, 5 Maret 2026	5	5	5
6	Minggu, 8 Maret 2026	5	5	5
Jumlah Frekuensi		30	30	30
Rata-Rata Frekuensi		5	5	5

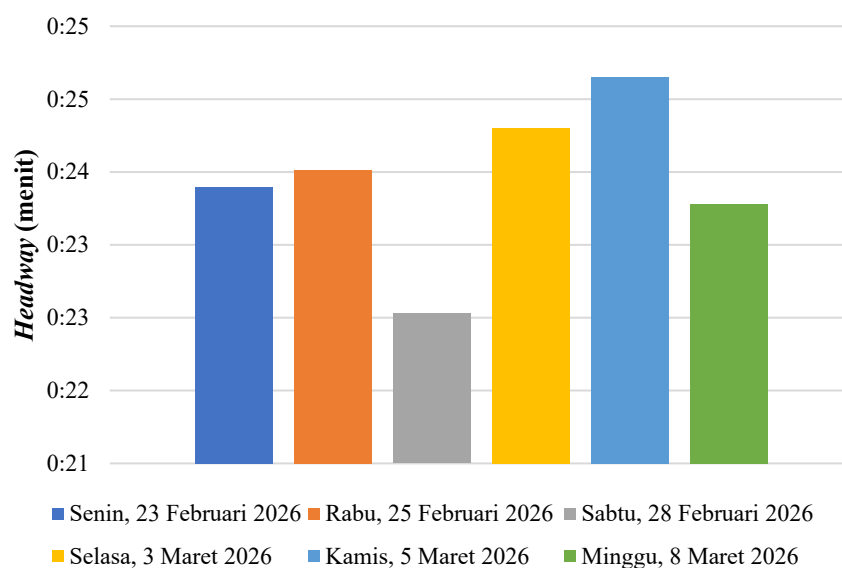
4.1.4.2 Headway (Waktu Antara)

Nilai *headway* ini dihitung menggunakan Persamaan 2.1. Nilai *headway* merupakan nilai waktu antara kedatangan bus ke-1 dan bus ke-2. Pada Gambar 4.1 dapat dilihat nilai *headway* yang didapatkan paling lama terdapat pada hari Kamis, 5 Maret 2026 dengan rata-rata *headway* yaitu 25 menit dan nilai *headway* yang didapatkan paling cepat terdapat pada hari Sabtu, 28 Februari 2026 dengan rata-rata *headway* yaitu 23 menit.

Nilai *headway* tersebut dirata-ratakan dan hasil yang didapatkan yaitu 24 menit. Berdasarkan Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang nilai tersebut masih kurang dari standar penilaian yang ada yaitu 10-15 menit. Adapun hasil keseluruhan rata-rata nilai *headway* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil Nilai *Headway* Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

No.	Hari dan Tanggal	Total <i>Headway</i>	Rata-rata <i>Headway</i> (menit)
1	Senin, 23 Februari 2026	4:52	00:24
2	Rabu, 25 Februari 2026	4:54	00:24
3	Sabtu, 28 Februari 2026	4:37	00:23
4	Selasa, 3 Maret 2026	4:59	00:24
5	Kamis, 5 Maret 2026	5:05	00:25
6	Minggu, 8 Maret 2026	4:50	00:24
Rata-Rata <i>Headway</i> (menit)		4:52	00:24



Gambar 4.1 *Headway* Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

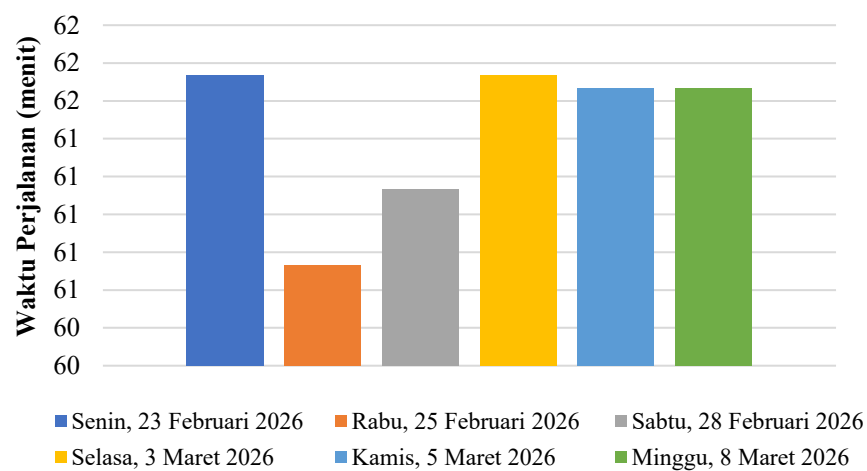
4.1.4.3 Waktu Perjalanan

Waktu perjalanan ini didapatkan dengan melakukan survei langsung dari waktu keberangkatan di halte pertama dan waktu tiba di halte terakhir. Waktu perjalanan dapat dihitung menggunakan Persamaan 2.2. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan pada tanggal 24 Februari 2026 sampai dengan 8 Maret 2026 diperoleh rata-rata waktu perjalanan yaitu 3,23 menit/km dengan panjang rute yang dilewati yaitu 19 km. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata waktu perjalanan pada hari survei dilakukan relatif tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaan waktu perjalanan yang terjadi kemungkinan dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas.

Pada Gambar 4.2 dapat dilihat rata-rata waktu perjalanan cepat terdapat pada hari Rabu, 25 Februari 2026 dan hari Sabtu, 28 Februari 2026 dan rata-rata waktu perjalanan lama terdapat pada hari Senin, 23 Februari 2026, Selasa, 3 Maret 2026, Kamis, 5 Maret 2026, dan Minggu, 8 Maret 2026. Berdasarkan Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang nilai tersebut sudah memenuhi standar penilaian. Adapun hasil keseluruhan rata-rata nilai waktu perjalanan dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Nilai Waktu Perjalanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

No.	Hari dan Tanggal	Rata-rata Waktu Perjalanan	Rata-rata Waktu Perjalanan (menit)	Rata-rata Waktu Perjalanan (menit/km)
1	Senin, 23 Februari 2026	1:01	61	3,25
2	Rabu, 25 Februari 2026	1:00	60	3,20
3	Sabtu, 28 Februari 2026	1:01	61	3,22
4	Selasa, 3 Maret 2026	1:01	61	3,25
5	Kamis, 5 Maret 2026	1:01	61	3,25
6	Minggu, 8 Maret 2026	1:01	61	3,25
Rata-Rata Waktu Perjalanan (menit)		1:01	61	3,23



Gambar 4.2 Waktu Perjalanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

4.1.4.4 Kecepatan Perjalanan

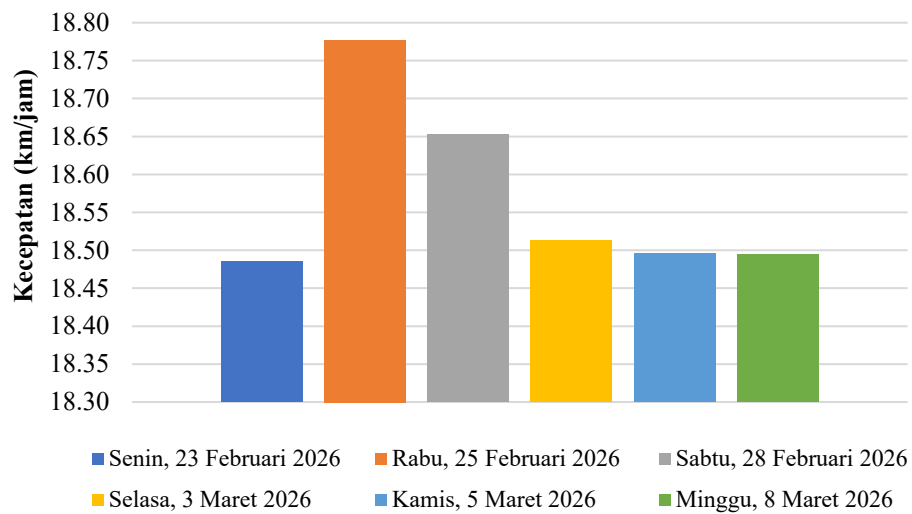
Kecepatan perjalanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja angkutan umum. kecepatan perjalanan merupakan perbandingan antara

jarak tempuh kendaraan dengan waktu perjalanan yang dibutuhkan dalam melayani suatu rute. Nilai kecepatan perjalanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi lalu lintas. Kecepatan perjalanan dapat dihitung menggunakan Persamaan 2.3.

Rata-rata nilai kecepatan perjalanan yang didapatkan adalah 18,57 km/jam. Pada hari Senin, 23 Februari 2026 dan Minggu, 8 Maret 2026 memiliki nilai kecepatan perjalanan cepat yaitu 18,49 km/jam dan pada hari Rabu, 25 Februari 2026 memiliki nilai kecepatan perjalanan lama yaitu 18,78 km/jam. Pada Gambar 4.3 dapat dilihat perbedaan nilai kecepatan antar hari cukup stabil dan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Berdasarkan Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang nilai tersebut sudah memenuhi standar penilaian. Adapun hasil keseluruhan rata-rata nilai waktu perjalanan dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Nilai Kecepatan Perjalanan Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

No.	Hari dan Tanggal	Total Kecepatan (km/jam)	Rata-rata Kecepatan (km/jam)
1	Senin, 23 Februari 2026	277,29	18,49
2	Rabu, 25 Februari 2026	281,66	18,78
3	Sabtu, 28 Februari 2026	279,79	18,65
4	Selasa, 3 Maret 2026	277,70	18,51
5	Kamis, 5 Maret 2026	277,44	18,50
6	Minggu, 8 Maret 2026	277,42	18,49
Rata-rata kecepatan (km/jam)		278,55	18,57



Gambar 4.3 Kecepatan Perjalanan Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

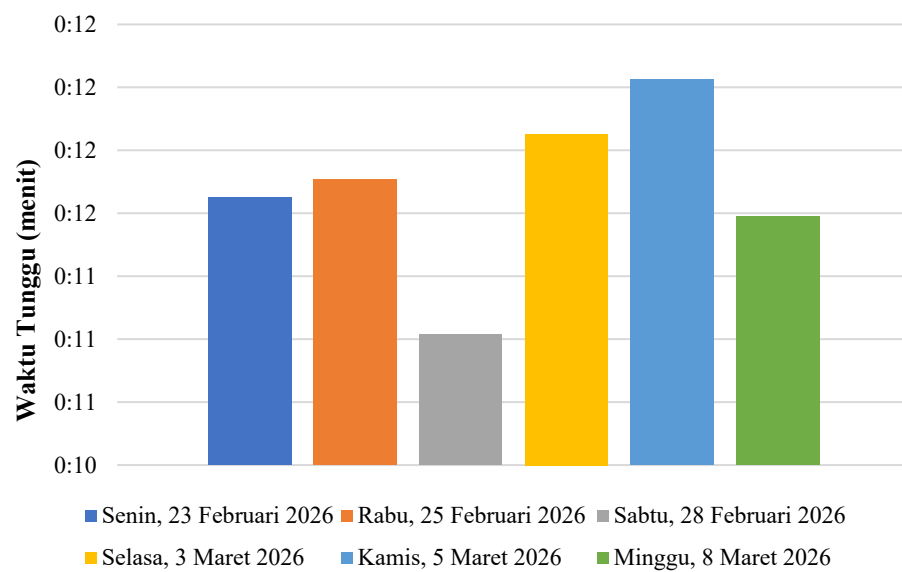
4.1.4.5 Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah lama waktu yang dibutuhkan penumpang untuk menunggu kedatangan kendaraan angkutan umum di halte atau titik pemberhentian. Waktu tunggu dipengaruhi oleh *headway* yang merupakan selang waktu antara kedatangan suatu kendaraan dengan kendaraan berikutnya pada rute yang sama untuk mencari nilai waktu tunggu dapat menggunakan Persamaan 2.4.

Rata-rata nilai waktu tunggu yang didapatkan adalah 12 menit. Pada Gambar 4.4 dapat dilihat perbedaan nilai kecepatan antar hari cukup stabil dan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Berdasarkan Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang nilai tersebut sudah memenuhi standar penilaian. Adapun hasil keseluruhan rata-rata nilai waktu perjalanan dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Nilai Waktu Tunggu Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

No.	Hari dan Tanggal	Waktu Tunggu	Rata-rata Waktu Tunggu (menit)
1	Senin, 23 Februari 2026	2:26	0:12
2	Rabu, 25 Februari 2026	2:27	0:12
3	Sabtu, 28 Februari 2026	2:18	0:11
4	Selasa, 3 Maret 2026	2:29	0:12
5	Kamis, 5 Maret 2026	2:32	0:12
6	Minggu, 8 Maret 2026	2:25	0:12
Rata-rata waktu tunggu (menit)		2:26	0:12



Gambar 4.4 Waktu Tunggu Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

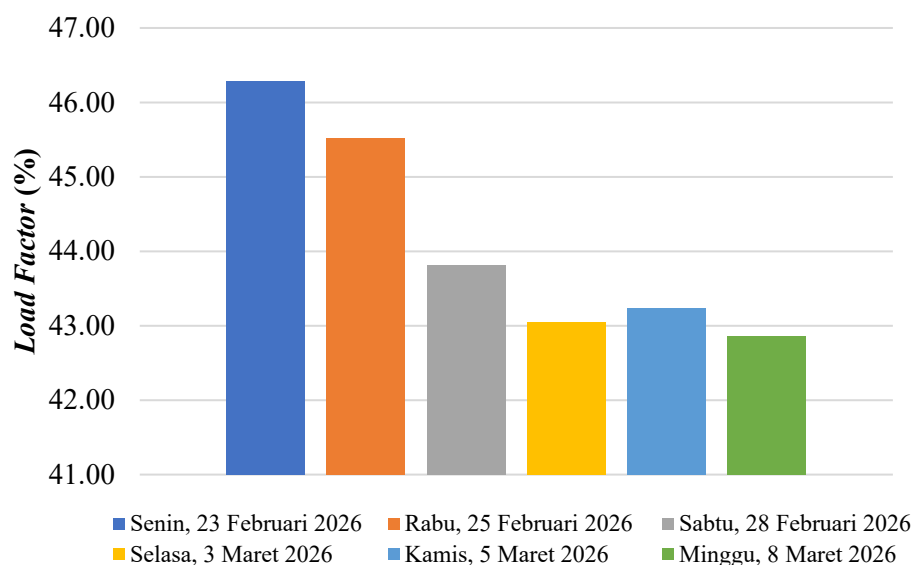
4.1.4.6 Load Factor (Faktor Muat)

Nilai *load factor* ini dihitung menggunakan Persamaan 2.5. Nilai *load factor* dihitung dengan jumlah total penumpang yang menaiki Trans Patriot Bekasi, dengan kapasitas Trans Patriot Bekasi dapat menampung 35 orang. Pada Gambar 4.5 dapat dilihat nilai *load factor* yang didapatkan paling banyak terdapat pada hari Senin, 23 Februari 2026 dengan rata-rata *load factor* yaitu 46,29% dan nilai *load factor* yang didapatkan paling sedikit terdapat pada hari Minggu, 8 Maret 2026 dengan rata-rata *load factor* yaitu 42,86%.

Nilai *load factor* tersebut dirata-ratakan dengan hasil yang didapatkan yaitu 44,13%. Berdasarkan Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang nilai tersebut sudah memenuhi standar penilaian. Adapun hasil keseluruhan rata-rata nilai *headway* dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Nilai *Load Factor* Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

No.	Hari dan Tanggal	<i>Load Factor</i> (%)	Rata-rata <i>Load Factor</i> (%)
1	Senin, 23 Februari 2026	694,29	46,29
2	Rabu, 25 Februari 2026	682,86	45,52
3	Sabtu, 28 Februari 2026	657,14	43,81
4	Selasa, 3 Maret 2026	645,71	43,05
5	Kamis, 5 Maret 2026	648,57	43,24
6	Minggu, 8 Maret 2026	642,86	42,86
Jumlah <i>Load Factor</i> (%)		3971,43	264,76
Rata-Rata <i>Load Factor</i> (%)		661,90	44,13



Gambar 4.5 *Load Factor* Trans Patriot Bekasi
(Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

4.1.4.7 Kinerja Operasional Angkutan Umum Berdasarkan Direktorat Jendral Perhubungan Darat

Kinerja operasional pelayanan angkutan umum Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) secara keseluruhan sudah dilakukan analisis perhitungan. Berikut hasil analisis Kinerja operasional pelayanan angkutan umum Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Analisis Kinerja Operasional Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

No.	Parameter	Satuan	Besaran	Nilai	Kategori
1.	Jumlah kendaraan beroperasi	Unit	15	1	Kurang
2.	Frekuensi	kend/jam	2-3	1	Kurang
3.	Waktu antara (<i>headway</i>)	menit	24	1	Kurang

No.	Parameter	Satuan	Besaran	Nilai	Kategori
4.	Waktu perjalanan (<i>journey time</i>)	menit/km	3,23	3	Baik
5.	Kecepatan perjalanan	km/jam	18,57	3	Baik
6.	Waktu tunggu	menit	12	3	Baik
7.	Faktor muatan (<i>load factor</i>)	%	44,13	3	Baik
8.	Waktu pelayanan	jam	17	3	Baik
9.	Akhir dan awal perjalanan	jam	05.00- 21.00	3	Baik
Total Nilai				21	Baik

Hasil analisis kinerja angkutan umum berdasarkan Standar Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat diperoleh total nilai 21 dari nilai bobot masing-masing untuk Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi), sehingga kinerja angkutan umum ini termasuk kategori baik.

4.1.4.8 Karakteristik Responden

Karakteristik penumpang adalah gambaran atau profil umum dari orang-orang yang menjadi sampel pada suatu penelitian. Bagian ini biasanya bertujuan untuk menjelaskan siapa saja responden yang terlibat dan menunjukkan data sosial dari orang tersebut, seperti: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, rentang waktu penggunaan dan frekuensi dari setiap responden. Karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut.

Tabel 4.14 Karakteristik Responden Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

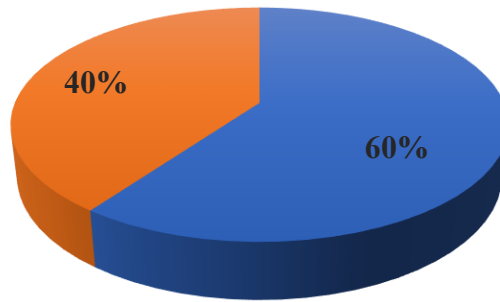
Profil Responden	Kategori	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	40
	Perempuan	60
Usia	15-25	51
	25-50	43

Profil Responden	Kategori	Frekuensi
	>50	6
Pendidikan Terakhir	SMA/ sederajat	41
	Diploma, S1 - Seterusnya	59
Rentang Waktu Penggunaan	Jarang (<1 kali/minggu)	19
	1 - 2 kali/minggu	26
	3 - 5 kali/minggu	43
	Setiap Hari	12

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh pada karakteristik responden kuesioner di atas, berikut merupakan penjelasannya.

1. Jenis Kelamin

Survei dilakukan pada 100 responden pada Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi. Terdiri dari 40 responden laki-laki dan 60 responden perempuan. Dari hasil survei yang didapatkan, responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Dominasi perempuan ini dapat menjelaskan bahwa pengguna jasa Perempuan memiliki tingkat partisipasi yang lebih tinggi dalam memberikan penilaian. Selain itu, perempuan umumnya lebih responsif dalam memberikan penilaian pelayanan. Perbandingan presentase responden laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada Gambar 4.6 berikut.

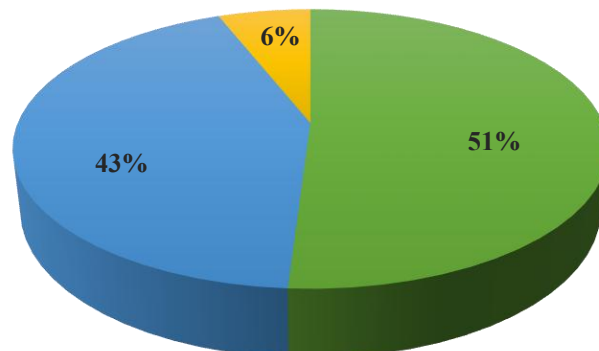


■ Perempuan ■ Laki-laki

Gambar 4.6 Presentase Jenis Kelamin Responden Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

2. Usia

Karakteristik responden selanjutnya yaitu usia responden. Hasil presentase dapat dilihat pada Gambar 4.7 berikut.



■ 15-25 ■ 26-50 ■ >50

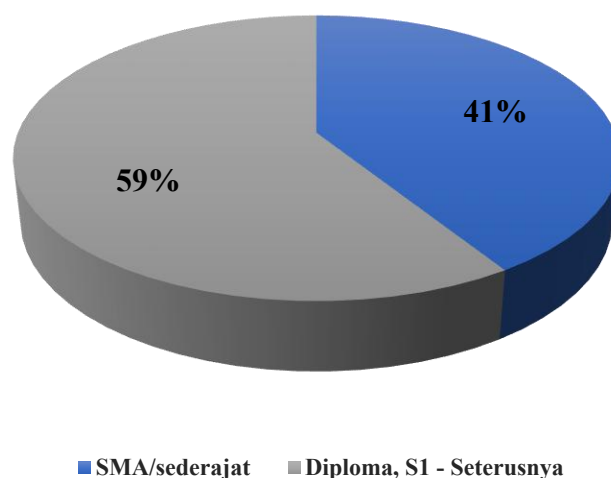
Gambar 4.7 Presentase Usia Responden Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Karakteristik pengguna Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi memiliki usia yang bervariasi yaitu dengan rentang usia 15-25 tahun sebanyak 51 orang, rentang usia 26-50 tahun sebanyak 43 orang, dan rentang usia >50 tahun sebanyak 6 orang.

Berdasarkan data tersebut dari total responden sebanyak 100 orang diketahui rentang usia dengan jumlah terbanyak adalah 15-25 tahun sebanyak 51 tahun dan rentang usia dengan jumlah terendah adalah >50 tahun sebanyak 6 orang. Tingginya responden dalam usia produktif yang memiliki mobilitas tinggi, baik untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, maupun aktivitas sosial lainnya. Kelompok usia ini umumnya memiliki ekspektasi yang lebih terhadap kualitas pelayanan, sehingga persepsi yang diberikan menjadi penting dalam evaluasi kinerja Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi). Akan tetapi, tidak terwakilinya kelompok usia lanjut menjadi keterbatasan penelitian, terutama dalam menggambarkan kebutuhan pada aksesibilitas dan kenyamanan.

3. Pendidikan Terakhir

Terdapat beberapa variasi pendidikan terakhir pada responden Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi. pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas atau Sederajat sebanyak 41 orang dan pendidikan terakhir Diploma, Strata 1-seterusnya sebanyak 59 orang. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Tingkat pendidikan relatif baik ini memungkinkan responden memberikan penilaian yang lebih objektif dan rasional terhadap pelayanan serta fasilitas yang tersedia pada Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi. Disisi lain, jumlah responden dengan pendidikan rendah menyebabkan persepsinya kurang terwakili. Meskipun demikian, data yang diperoleh tetap relevan karena mayoritas responden mampu memberikan jawaban yang konsisten dan sesuai dengan kondisi pelayanan yang ada. Hasil presentase pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada Gambar 4.8 berikut.

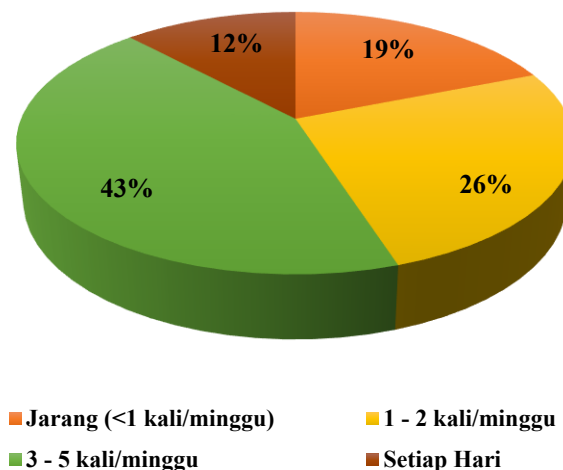


Gambar 4.8 Presentase Pendidikan Terakhir Responden Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

4. Rentang Waktu Penggunaan

Survei yang dilakukan pada 100 orang pada Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi ini mendapatkan hasil sebanyak 43 orang 3-5 kali/minggu menggunakan Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi, sebanyak 26 orang 1-2 kali/minggu menggunakan Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi, sebanyak 19 orang jarang atau <1 kali/minggu menggunakan Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi, dan 12 orang setiap hari menggunakan Trans Patriot Bekasi Koridor 2: Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi. Distribusi ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna. Pola pengguna tersebut berkaitan dengan tujuan perjalanan yang didominasi oleh aktivitas sehari-hari. Pengguna Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) umumnya dilakukan pada waktu yang bervariasi sesuai dengan tujuan perjalanan pengguna. Terdapat pengguna aktif yang menggunakan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) 3-5 kali/minggu yang cenderung lebih peka terhadap kualitas pelayanan dan

perubahan fasilitas yang tersedia. Hasil presentase rentang waktu penggunaan responden dapat dilihat pada Gambar 4.9 berikut.



Gambar 4.9 Presentase Rentang Waktu Penggunaan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) didominasi oleh kelompok usia produktif yang menggunakan layanan untuk mendukung aktivitas sehari-hari, seperti bekerja, bersekolah, maupun berbelanja. Karakteristik tersebut memengaruhi persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi). Pengguna usia produktif umumnya memiliki mobilitas yang tinggi sehingga cenderung lebih memperhatikan aspek ketepatan waktu, waktu tunggu, kenyamanan selama perjalanan, keamanan, serta kemudahan memperoleh informasi layanan. Dengan demikian, penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi operasional bus, tetapi juga oleh karakteristik pengguna yang memiliki kebutuhan perjalanan yang berbeda-beda.

Distribusi responden berdasarkan frekuensi penggunaan layanan juga memengaruhi cakupan penilaian terhadap pelayanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi). Responden yang menggunakan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall

Bekasi) secara rutin memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam memanfaatkan seluruh aspek pelayanan, mulai dari kondisi halte, ketepatan jadwal keberangkatan, kenyamanan armada, hingga sikap petugas. Sebaliknya, responden yang menggunakan layanan hanya sesekali cenderung memberikan penilaian berdasarkan pengalaman perjalanan secara umum. Perbedaan pengalaman tersebut menyebabkan adanya variasi persepsi terhadap tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan. Perbedaan karakteristik pengguna tersebut juga memengaruhi sensitivitas terhadap kepuasan pelayanan. Pengguna yang sering menggunakan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) umumnya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap konsistensi pelayanan, sedangkan pengguna yang jarang menggunakan layanan lebih berfokus pada kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan selama perjalanan. Oleh karena itu, hasil penilaian responden mencerminkan persepsi dari berbagai kelompok pengguna sehingga dapat digunakan sebagai dasar yang representatif dalam analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

4.1.4.9 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Data yang telah diperoleh dari hasil survei kemudian dihitung dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan jumlah responden tiap indikator dapat dilihat pada Tabel 4.15 dan Tabel 4.16 berikut. Skor penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.17 dan Tabel 4.18.

Tabel 4.15 Jumlah Responden Tingkat Kinerja Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
1	29	42	22	7	0
2	19	45	32	3	1

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
3	29	42	22	6	1
4	14	48	32	6	0
5	32	38	25	5	0
6	25	45	28	2	0
7	32	38	23	7	0
8	33	32	28	7	0
9	29	46	20	4	1
10	32	36	26	6	0
11	23	46	28	3	0
12	25	38	28	9	0
13	30	41	27	2	0
14	26	42	25	7	0
15	30	34	32	4	0
16	31	40	24	5	0

Tabel 4.16 Jumlah Responden Tingkat Kepentingan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
1	50	28	20	2	0
2	42	34	21	1	2
3	45	40	12	2	1
4	37	37	24	1	1
5	50	32	16	2	0
6	49	29	20	2	0
7	39	41	18	2	0

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
8	42	42	13	2	1
9	49	31	16	4	0
10	51	29	20	0	0
11	39	38	20	3	0
12	44	34	21	1	0
13	48	35	15	2	0
14	42	33	23	2	0
15	44	35	17	4	0
16	49	36	14	1	0

Tabel 4.17 Skor Total Jawaban Tingkat Kinerja Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Indikator	Skor Total Jawaban Tingkat Kinerja				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
1	145	168	66	14	0
2	95	180	96	6	1
3	145	168	66	12	1
4	70	192	96	12	0
5	160	152	75	10	0
6	125	180	84	4	0
7	160	152	69	14	0
8	165	128	84	14	0
9	145	184	60	8	1
10	160	144	78	12	0
11	115	184	84	6	0
12	125	152	84	18	0

Indikator	Skor Total Jawaban Tingkat Kinerja				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
13	150	164	81	4	0
14	130	168	75	14	0
15	150	136	96	8	0
16	155	160	72	10	0

Tabel 4.18 Skor Total Jawaban Tingkat Kepentingan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Indikator	Skor Total Jawaban Tingkat Kepentingan				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
1	250	112	60	4	0
2	210	136	63	2	2
3	225	160	36	4	1
4	185	148	72	2	1
5	250	128	48	4	0
6	245	116	60	4	0
7	195	164	54	4	0
8	210	168	39	4	1
9	245	124	48	8	0
10	255	116	60	0	0
11	195	152	60	6	0
12	220	136	63	2	0
13	240	140	45	4	0
14	210	132	69	4	0
15	220	140	51	8	0
16	245	144	42	2	0

Berdasarkan Tabel 4.15 dan Tabel 4.16 dapat dilakukan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menghitung:

1. Tingkat kesesuaian penilaian kinerja dan kepentingan

Total skor tingkat kinerja (X_i) = 6242

Total skor tingkat kepentingan (Y_i) = 6753

$$Tk = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$Tk = \frac{6242}{6753} \times 100$$

$$Tk = 92,43$$

2. Skor total nilai kepentingan (X) indikator nomor 1

Sangat Setuju (5) = 29 responden

Setuju (4) = 42 responden

Cukup (3) = 22 responden

Tidak Setuju (2) = 7 responden

Sangat Tidak Setuju (1) = 0 responden

$$X = (29 \times 5) + (42 \times 4) + (22 \times 3) + (7 \times 2) = 393$$

3. Skor total nilai kepentingan (Y) indikator nomor 1

Sangat Setuju (5) = 50 responden

Setuju (4) = 28 responden

Cukup (3) = 20 responden

Tidak Setuju (2) = 2 responden

Sangat Tidak Setuju (1) = 0 responden

$$Y = (50 \times 5) + (28 \times 4) + (20 \times 3) + (2 \times 2) = 426$$

4. Skor rata-rata kinerja ($\bar{X}$) indikator nomor 1

Jumlah responden (n) = 100

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{393}{100}$$

$$\bar{X} = 3,93$$

5. Skor rata-rata kepentingan ($\bar{Y}$) indikator nomor 1

Jumlah responden (n) = 100

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{426}{100}$$

$$\bar{Y} = 4,26$$

6. Skor rata-rata kinerja ($\bar{\bar{X}}$) dari keseluruhan indikator,

Jumlah atribut (K) = 16

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_i^N = 1 \cdot X_i}{K}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{1 \cdot 62,42}{16}$$

$$\bar{\bar{X}} = 3,90$$

7. Skor rata-rata kinerja ($\bar{\bar{Y}}$) dari keseluruhan indikator

jumlah atribut (K) = 16

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_i^N = 1 \cdot Y_i}{K}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{1 \cdot 67,53}{16}$$

$$\bar{\bar{Y}} = 4,22$$

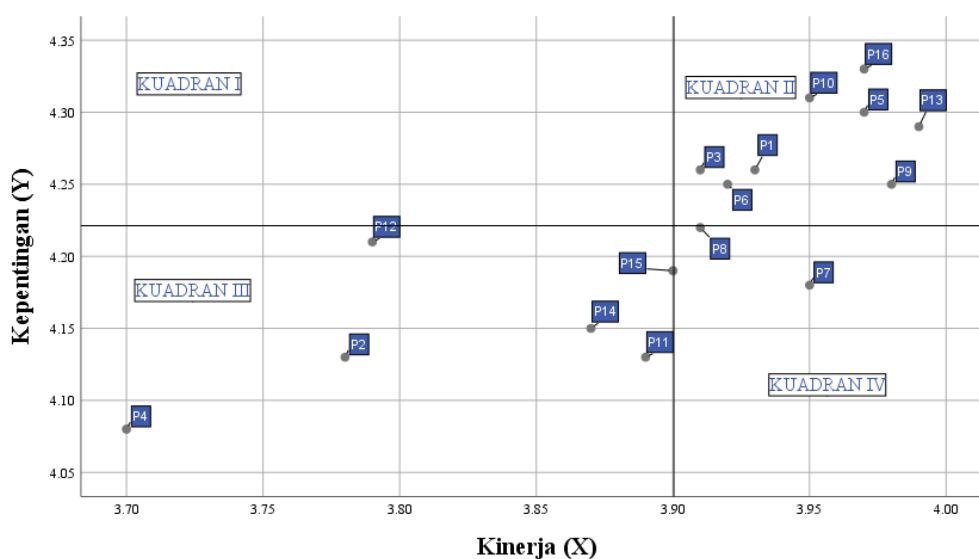
Berdasarkan perhitungan tersebut, nilai X diperoleh dari total skor kinerja masing-masing indikator dan nilai Y dari total skor kepentingan masing-masing indikator. Nilai $\bar{\bar{X}}$ dan $\bar{\bar{Y}}$ merupakan nilai rata-rata dari nilai X dan Y yang dibagi dengan banyaknya responden. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu 100 responden. Nilai $\bar{\bar{X}}$ dan $\bar{\bar{Y}}$ merupakan total skor rata-rata kinerja $\bar{\bar{X}}$ seluruh indikator dan total skor rata-rata kepentingan $\bar{\bar{Y}}$ seluruh indikator dibagi dengan banyaknya pernyataan yang digunakan sebagai batas pada antar kuadran dalam diagram kartesius, dengan hasil yang didapat $\bar{\bar{X}} = 3,90$ dan $\bar{\bar{Y}} = 4,22$. Berikut hasil perhitungan indikator pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Hasil Penilaian Responden Terhadap Kinerja dan Kepentingan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Pernyataan	Skor Jawaban			
	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	$\bar{\bar{X}}$	$\bar{\bar{Y}}$
P1	393	426	3.93	4.26

Pernyataan	Skor Jawaban			
	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
P2	378	413	3.78	4.13
P3	392	426	3.92	4.26
P4	370	408	3.7	4.08
P5	397	430	3.97	4.3
P6	393	425	3.93	4.25
P7	395	417	3.95	4.17
P8	391	422	3.91	4.22
P9	398	425	3.98	4.25
P10	394	431	3.94	4.31
P11	389	413	3.89	4.13
P12	379	421	3.79	4.21
P13	399	429	3.99	4.29
P14	387	415	3.87	4.15
P15	390	419	3.9	4.19
P16	397	433	3.97	4.33
Total			62,42	67,53
Rata-Rata			3,90	4,22

Semua nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ dimasukan pada diagram kartesius sehingga didapatkan indikator yang masuk pada masing-masing kuadran, yang diantaranya yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), kuadran IV (berlebihan). Diagram kartesius yang sudah dimasukkan dapat dilihat pada Gambar 4.10 berikut.



Gambar 4.10 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA).

Nilai yang telah dimasukkan ke dalam diagram kartesius dapat diketahui tingkat kinerja tiap indikator berdasarkan letaknya pada kuadran dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Pengelompokan Indikator Sesuai Kuadran.

Kuadran	No.	Indikator
II	1	Identitas kendaraan: nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.
	3	Lampu penerangan: berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.
	5	SOP pengoperasian kendaraan: mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas, mematuhi batas kecepatan, dan sesuai izin trayek.
	6	Kompetensi: memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku baik.
	9	Informasi tanggap darurat: berupa stiker berisi nomor telepon dan nomor SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.
	10	Daya angkut: kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan.

Kuadran	No.	Indikator
	13	Fasilitas tempat duduk: kondisi tempat duduk di dalam bus nyaman digunakan.
	16	Informasi pelayanan: informasi yang berisi tentang jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan trayek yang dilayani.
III	2	Identitas awak kendaraan: bagi pengemudi: mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan, menempatkan papan / kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan diruang pengemudi.
	4	Kaca film: lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari langsung (paling gelap 30%).
	11	Fasilitas pengatur suhu ruangan: fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.
	12	Fasilitas kebersihan: berupa tempat sampah.
	14	Kebisingan dalam bus tidak mengganggu kenyamanan.
	15	Kepedulian: sikap peduli pada kaum difabel, manula, anak – anak dan wanita hamil.
IV	P7	Peralatan keselamatan: alat pemadam api ringan dan alat penerangan.
	P8	Fasilitas kesehatan: peralatan P3K.

Setelah semua indikator sudah dikelompokkan berdasarkan penempatan masing-masing kuadran, selanjutnya dilakukan pembahasan hasil analisis tiap indikator berdasarkan letak kuadran seperti berikut.

1. Kuadran I

Indikator pada kuadran I menunjukkan atribut yang kepentingannya tinggi tetapi kinerja yang diberikan rendah, sehingga perlu diperbaiki kinerja indikator tersebut. Pada penelitian ini tidak terdapat indikator yang masuk pada kuadran I menunjukkan tidak adanya prioritas perbaikan yang mendesak.

2. Kuadran II

Pada kuadran II, menunjukan atribut yang memiliki kepentingannya tinggi dan kinerja yang diberikan sudah sesuai harapan penumpang. Adapun indikator yang masuk kedalam kuadran II yaitu.

- a. Indikator nomor 2, stiker nomor kendaraan ataupun *running text* penunjuk trayek dalam keadaan baik. Sehingga informasi masih mudah diakses oleh penumpang.
- b. Indikator nomor 3, lampu penerangan yang berada dalam bus berfungsi dengan baik, digunakan ketika sudah mulai malam hari sehingga membuat penumpang merasa aman.
- c. Indikator nomor 5, pengemudi bus selalu mematuhi rambu lalu lintas untuk mengutamakan keselamatan penumpang dan kelancaran lalu lintas, mengemudi sesuai dengan batas kecepatan, dan melakukan perjalanan sesuai dengan trayek yang dituju.
- d. Indikator nomor 6, setiap pengemudi bus selalu menyapa penumpang yang akan naik dan turun sesuai dengan pemberhentiannya, dan ketika ada penumpang yang bertanya tentang tujuan yang akan dituju pengemudi bus dapat menjelaskan dengan baik.
- e. Indikator nomor 9, stiker berisi nomor telepon dan nomor SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan memiliki kondisi yang baik, dan mudah terlihat oleh penumpang.
- f. Indikator nomor 10, kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan. Penumpang tidak melebihi kapasitas yang ada yaitu 35 orang.
- g. Indikator nomor 13, kondisi tempat duduk di dalam bus nyaman digunakan. Tempat yang tersedia dapat membuat penumpang dapat menikmati waktu perjalanannya.
- h. Indikator nomor 16, Penginformasian halte pemberhentian yang akan segera tiba sangat jelas terdengar di dalam bus, dan terdapat aplikasi mitra darat untuk penginformasian keberangkatan, kedatangan, dan trayek bus.

5. Kuadran III

Pada kuadran III, atribut memiliki kepentingan yang rendah terhadap penumpang dan kinerja yang diberikan rendah. Sehingga, dianggap pelaksanaannya kurang optimal dan kurang memuaskan. Indikator ini dianggap prioritas rendah untuk dibenahi karena tidak terlalu mengurangi atau mengganggu kinerja pelayanan. Adapun indikator yang masuk kedalam kuadran III yaitu.

- a. Indikator nomor 2, pengemudi mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan, menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi terkadang tidak terletak dengan benar.
- b. Indikator nomor 4, pada siang hari kaca bus tidak terlalu tembus pandang tetapi cahaya matahari terlalu menembus kedalam bus dan pada malam hari kaca tidak terlalu gelap sehingga penumpang tetap merasa aman.
- c. Indikator nomor 11, pengatur suhu di dalam bus seperti AC berfungsi dengan baik. Terutama ketika siang hari AC sangat dibutuhkan karena kondisi cuaca yang panas, bahkan terkadang suhu AC terlalu dingin sehingga membuat penumpang kedinginan.
- d. Indikator nomor 12, kondisi tempat sampah yang baik, tetapi terkadang disetiap bus terdapat tempat sampah yang rusak tutupnya, dan penempatan tempat sampah hanya ada di bagian belakang bus.
- e. Indikator nomor 14, kebisingan dalam bus yang bersumber dari penumpang yang berbicara kencang yang dapat mengganggu penumpang yang lainnya.
- f. Indikator nomor 15, sikap dan kepedulian terhadap penumpang prioritas baik, hanya saja masih ada penumpang yang menggunakan fasilitas prioritas tidak sesuai dengan kebutuhannya.

6. Kuadran IV

Pada kuadran IV, atribut pelayanan dinilai kinerjanya belum maksimal. Sehingga, dianggap pelaksanaannya kurang optimal dan kurang memuaskan. Adapun indikator yang masuk kedalam kuadran IV yaitu.

- a. Indikator nomor 7, adanya alat pemadam api ringan dengan kondisi yang baik, hanya saja tempat penyimpanannya yang jauh dari jangkauan dan penglihatan penumpang, diharapkan adanya perpindahan letak alat pemadam api ringan tersebut ke tempat yang dapat dijangkau dan dilihat oleh penumpang.
- b. Indikator nomor 8, fasilitas kesehatan seperti P3K tersedia. Fasilitas kesehatan ini tidak disediakan pada tempat yang dapat dijangkau dan dilihat oleh penumpang. Letak fasilitas kesehatan ini berada sekitar kursi pengemudi. Sehingga, banyak penumpang merasa pihak bus tidak menyediakan kotak P3K tersebut.

4.1.4.10 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Data yang telah diolah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) kemudian kan diolah dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Seperti contoh pada perhitungan indikator 1 berikut ini.

1. *Mean Infortance Score* (MIS) rata-rata skor kepentingan yang berasal dari rata-rata indikator 1, dengan jumlah jumlah responden (n) yaitu 100 responden.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Y_i)}{n}$$

$$MIS = \frac{426}{100}$$

$$MIS = 4,26$$

2. *Satisfaction Score* (MSS) rata – rata skor kenyataan yang berasal dari rata-rata indikator 1, dengan jumlah jumlah responden (n) yaitu 100 responden.

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n X_i)}{n}$$

$$MSS = \frac{393}{100}$$

$$MSS = 3,93$$

3. *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang yang merupakan hasil dari nilai MIS indikator 1 dengan total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=0}^p MIS} \times 100\%$$

$$WF = \frac{4,26}{67,54} \times 100\%$$

$$WF = 6,31\%$$

4. *Weight Score* (WS) atau faktor tertimbang yang merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata *Mean Satisfaction Score* (MSS) indikator 1.

$$WS = WF \times MSS$$

$$WS = 6,31 \times 3,93$$

$$WS = 24,79$$

5. *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan skala maksimum yang digunakan yaitu 5.

$$CSI = \frac{(\sum_{i=0} WS)}{HS} \times 100$$

$$CSI = \frac{390,07}{5} \times 100$$

$$CSI = 78,014 \%$$

Adapun hasil dari analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut ini.

Tabel 4.21 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Indikator	MIS	MSS	WF	WS
P1	4,26	3,93	6,31	24,78
P2	4,13	3,78	6,11	23,10
P3	4,26	3,91	6,31	24,66
P4	4,08	3,70	6,04	22,33
P5	4,30	3,97	6,37	25,27
P6	4,25	3,92	6,29	24,66
P7	4,18	3,95	6,19	24,45
P8	4,22	3,91	6,25	24,42
P9	4,25	3,98	6,29	25,04
P10	4,31	3,95	6,38	25,20
P11	4,13	3,89	6,11	23,78
P12	4,21	3,79	6,23	23,61
P13	4,29	3,99	6,35	25,34
P14	4,15	3,87	6,14	23,77

Indikator	MIS	MSS	WF	WS
P15	4,19	3,90	6,20	24,19
P16	4,33	3,97	6,41	25,45
Total	67,54	62,39	100	390,07
CSI				78,01

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 78,01%, nilai tersebut berada pada rentang skala 66,00 – 80,99 yang berarti secara keseluruhan atribut pelayanan bus Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) termasuk ke dalam kategori puas.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Kinerja Operasional Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi)

Berikut rekapitulasi hasil analisis kinerja operasional Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut.

Tabel 4.22 Kinerja Operasional Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

Indikator	Standar	Nilai	Keterangan
Frekuensi	4-6 kend/jam	2-3 kend/jam	Tidak memenuhi
<i>Headway</i>	>10-15 menit	24 menit	Tidak memenuhi
Waktu Perjalanan	>6-12 menit/km	3,23 menit/km	Memenuhi
Kecepatan Perjalanan	5- >10 km/jam	18,57 km/jam	Memenuhi
Waktu Tunggu	<20-30 menit	12 menit	Memenuhi
<i>Load Factor</i>	70%	44,13%	Memenuhi
Jumlah Kendaraan	82-100 Unit	15 Unit	Tidak memenuhi
Waktu Pelayanan	13- >15 jam	17 jam	Memenuhi

Indikator	Standar	Nilai	Keterangan
Akhir dan Awal Perjalanan	05.00 - >20.00	05.00-21.00	Memenuhi

Berikut merupakan pembahasan kinerja operasional Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

1. Frekuensi

Nilai frekuensi yang didapatkan pada penelitian ini adalah 2-3 kendaraan/jam. Standar frekuensi yang seharusnya yaitu 4-6 kendaraan/jam membuat nilai *headway* Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) berpengaruh karena adanya nilai frekuensi yang tidak sesuai dengan standar yang ada untuk meningkatkan.

2. *Headway*

Nilai *headway* yang didapatkan pada penelitian ini adalah 24 menit. Standar *headway* yang seharusnya yaitu 10-15 menit membuat nilai *headway* pada penelitian ini termasuk kategori buruk. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai *headway* tersebut adalah menambah jumlah armada Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) agar nilai *headway* dapat termasuk kategori baik.

3. Waktu Perjalanan

Nilai waktu perjalanan yang didapatkan pada penelitian ini adalah 3,23 menit/km yang menunjukkan nilai waktu perjalan sudah memenuhi standar yang ada yaitu 6-12 menit. Sehingga nilai waktu perjalanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) sudah optimal dan harus dipertahankan.

4. Kecepatan Perjalanan

Nilai kecepatan perjalanan pada penelitian ini adalah 18,75 km/jam yang menunjukkan nilai kecepatan perjalanan sudah memenuhi standar yang ada yaitu 5- >10 km/jam. Sehingga nilai kecepatan perjalanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) sudah optimal dan harus dipertahankan.

5. Waktu Tunggu

Nilai waktu tunggu pada penelitian ini adalah 12 menit yang menunjukkan nilai waktu tunggu sudah memenuhi standar yang ada yaitu <20-30 menit. Sehingga nilai waktu tunggu Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) sudah optimal dan harus dipertahankan.

6. *Load Factor*

Nilai *load factor* pada penelitian ini adalah 44,13% yang menunjukkan nilai *load factor* sudah memenuhi standar yang ada yaitu 70%. Sehingga nilai *load factor* Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) sudah optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa kapasitas kendaraan yang beroperasi masih mampu mengakomodasi jumlah penumpang secara memadai. Kondisi tersebut juga sejalan dengan karakteristik responden yang didominasi oleh pengguna rutin, sehingga tingkat pemanfaatan kendaraan tetap berada pada kategori yang memenuhi standar meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek operasional lainnya. Jika ingin meningkatkan nilai *load factor* sesuai dengan standar upaya yang harus dilakukan yaitu pemerintah menghimbau kepada masyarakat untuk beralih menggunakan Trans Patriot Bekasi dibandingkan dengan kendaraan pribadi.

7. Jumlah Kendaraan

Jumlah Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) yang ada sekarang yaitu 15 unit. Total unit tersebut sebanyak 14 unit beroperasi untuk melayani penumpang, sedangkan 1 unit disediakan sebagai armada cadangan. Jumlah Jumlah Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) tidak sesuai dengan standar yang ada yaitu 82-100 unit.

8. Waktu Pelayanan

Nilai waktu pelayanan pada penelitian ini adalah 17 jam yang menunjukkan nilai waktu pelayanan sudah memenuhi standar yang ada yaitu 13- >15 jam. Sehingga nilai waktu tunggu Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) sudah optimal dan harus dipertahankan.

9. Akhir dan awal perjalanan

Waktu akhir dan awal perjalanan pada penelitian ini adalah 05.00-21.00 yang menunjukkan nilai waktu pelayanan sudah memenuhi standar yang ada yaitu 05.00- >20.00. Sehingga nilai waktu tunggu Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) sudah optimal dan harus dipertahankan.

Hasil analisis kinerja operasional yang mengacu pada Standar Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 didapatkan hasil analisis kinerja angkutan umum diperoleh total nilai 21 ini termasuk kategori baik. Nilai frekuensi, *headway*, dan jumlah kendaraan yang masih kurang dari standar tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap pelayanan karena kepuasan penumpang ditentukan oleh keseluruhan kualitas pelayanan, bukan hanya oleh satu indikator operasional. Penumpang masih dapat merasa puas apabila kendaraan nyaman, tarif terjangkau, perjalanan aman, dan pelayanan petugas baik. Kekurangan pada aspek frekuensi, *headway*, dan jumlah kendaraan masih dapat ditoleransi oleh penumpang karena adanya keunggulan pada atribut pelayanan lainnya. Namun demikian perbaikan indikator yang belum memenuhi tetap penting agar kepuasan pengguna bus dapat meningkat lebih tinggi dan pelayanan menjadi lebih baik.

4.2.2 Kinerja Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diperoleh merupakan gambaran kinerja atau pelayanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) dengan kinerja yang baik dan harus dipertahankan sebagai berikut.

1. Kuadran I menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki kinerja yang rendah. Pada penelitian ini tidak terdapat atribut yang termasuk ke dalam kuadran I. Kondisi tersebut dapat dikaitkan dengan karakteristik responden yang didominasi oleh pengguna Trans Patriot Bekasi Koridor 2 (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) usia produktif dan menggunakan layanan untuk aktivitas rutin, seperti bekerja, bersekolah, maupun keperluan lainnya. Sebagian besar responden juga telah

menggunakan layanan lebih dari satu kali sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kualitas pelayanan secara objektif. Oleh karena itu, atribut yang memiliki kinerja relatif lebih rendah belum dianggap sebagai permasalahan yang sangat mendesak oleh mayoritas responden, sehingga tidak ada atribut yang masuk ke kuadran I. Tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh kebijakan tarif gratis. Kebijakan tersebut memberikan nilai tambah bagi pengguna karena perjalanan dapat dilakukan tanpa biaya, sehingga pengguna lebih menerima kekurangan pada beberapa aspek pelayanan dan tetap memberikan penilaian kepuasan yang positif. Meskipun demikian, hasil evaluasi tetap menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek operasional, seperti *headway*, frekuensi, dan jumlah kendaraan yang beroperasi agar kualitas pelayanan semakin optimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Kuadran II, kuadran ini menunjukan dengan kinerja yang telah cukup baik akan tetapi masuk prioritas rendah. Hal ini dapat dikaitkan dengan karakteristik responden yang sebagian besar merupakan pengguna usia produktif. Kelompok ini cenderung memperhatikan kenyamanan, keamanan, keramahan petugas, serta kemudahan memperoleh informasi selama perjalanan. Karena atribut-atribut tersebut telah memenuhi harapan responden, maka tingkat kepuasan yang diberikan relatif tinggi sehingga perlu dipertahankan oleh pengelola Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi). Berikut merupakan aspek yang termasuk kuadran II:
 - a. Identitas kendaraan: nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.
 - b. Lampu penerangan: berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.
 - c. SOP pengoperasian kendaraan: mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas, mematuhi batas kecepatan, dan sesuai izin trayek.
 - d. Kompetensi: memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku baik.

- e. Informasi tanggap darurat: berupa stiker berisi nomor telepon dan nomor SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.
 - f. Daya angkut: kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan.
 - g. Fasilitas tempat duduk: kondisi tempat duduk di dalam bus nyaman digunakan.
 - h. Informasi pelayanan: informasi yang berisi tentang jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan trayek yang dilayani.
3. Kuadran III, kuadran ini menunjukkan dengan kinerja yang belum maksimal akan tetapi masuk prioritas rendah terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden yang didominasi oleh pengguna dengan tujuan perjalanan rutin atau perjalanan yang tidak rutin. Bagi kelompok ini, beberapa atribut operasional tidak menjadi pertimbangan utama dalam memilih Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) sehingga walaupun kinerjanya belum optimal, responden tidak memberikan tingkat kepentingan yang tinggi. Meskipun demikian, atribut pada kuadran III tetap perlu diperbaiki secara bertahap agar kualitas pelayanan terus meningkat seiring bertambahnya jumlah pengguna. Berikut merupakan aspek yang termasuk kuadran III:
- a. Identitas awak kendaraan: bagi pengemudi: mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan, menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi.
 - b. Kaca film: lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari langsung (paling gelap 30%).
 - c. Fasilitas pengatur suhu ruangan: fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.
 - d. Fasilitas kebersihan: berupa tempat sampah.
 - e. Kebisingan dalam bus tidak mengganggu kenyamanan.
 - f. Kepedulian: sikap peduli pada kaum difabel, manula, anak – anak dan wanita hamil.

3. Kuadran IV, kuadran ini menunjukkan dengan kinerja yang belum baik dan termasuk prioritas utama untuk ditingkatkan untuk memenuhi harapan penumpang, Kondisi ini dapat dikaitkan dengan karakteristik responden yang sebagian besar merupakan pengguna usia muda yang lebih memprioritaskan aspek ketepatan waktu, kenyamanan, dan kemudahan perjalanan dibandingkan atribut lainnya. Oleh karena itu, beberapa atribut memperoleh penilaian kinerja yang tinggi meskipun belum menjadi kebutuhan utama bagi mayoritas responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa sumber daya pada atribut tersebut telah dikelola dengan baik, namun peningkatan yang berlebihan belum menjadi prioritas dibandingkan atribut pada kuadran lainnya. antara lain sebagai berikut.
 - a. Peralatan keselamatan: alat pemadam api ringan dan alat penerangan.
 - b. Fasilitas kesehatan: peralatan P3K.

Pada kuadran III dan IV terdapat atribut-atribut yang belum menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Meskipun demikian, perbaikan tetap perlu dilakukan secara bertahap sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam jangka panjang. Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi pengguna dan kondisi operasional di lapangan, sehingga hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) perlu diperbaiki bersamaan dengan hasil analisis kinerja operasional yang belum memenuhi standar.

4.2.3 Kinerja Pelayanan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan hasil analisis, didapatkan nilai indeks kepuasan penumpang terhadap seluruh atribut kepuasan penumpang Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) sebesar 78,01%. Nilai tersebut berada pada rentang skala 66,00 – 80,99 yang berarti secara keseluruhan atribut pelayanan bus Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) termasuk ke dalam kategori puas. Hasil CSI yang menunjukkan kategori puas tidak dapat dijadikan satu-satunya dasar untuk menyatakan bahwa kualitas pelayanan Trans Patriot Bekasi Koridor 2 telah optimal. Hasil evaluasi operasional tetap menjadi acuan penting dalam mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang belum memenuhi standar. Kepuasan pengguna mencerminkan persepsi terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan hasil observasi lapangan menunjukkan kondisi

aktual pelayanan, sehingga kedua hasil tersebut saling melengkapi dalam memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi). Berdasarkan penelitian di lapangan melihat secara langsung fasilitas yang disediakan cukup memuaskan, dapat dilihat pada Gambar 4.11, Gambar 4.12, Gambar 4.13, Gambar 4.14, Gambar 4.15, dan Gambar 4.16.



Gambar 4.11 Fasilitas Tempat Duduk Penumpang



Gambar 4.12 Fasilitas Tempat sampah dan Alat Pemadam Api Ringan.



Gambar 4.13 Fasilitas *Hand Grip*.



Gambar 4.14 Tampak Samping Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).



Gambar 4.15 Tampak Depan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).



Gambar 4.16 Tampak Belakang Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).