

Analisis Persepsi Penumpang Angkutan Kota Trayek 47 Kilang terhadap Kualitas Layanan Angkutan Kota

Margo Lodry Wattimury¹, S. G. M Amaheka², Juliet G. Metekohy³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura

¹margowattimury@gmail.com*, ²sgmamaheka@gmail.com, ³julietmetekohy@gmail.com

Abstract

Transportation is vital for community mobility, particularly in remote areas like Kilang Village in Ambon City, which relies heavily on Route 47 city services. This route serves a strategic purpose by linking the community to the city's main activity center, which includes the Mardika Terminal as the primary transit hub. This study seeks to assess service quality levels, identify gaps between passenger expectations and actual experiences, and pinpoint priority areas for improvement on the Kilang Route 47 City Transportation by evaluating perceptions across the dimensions of physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. Data were collected from 100 respondents using 24 indicators through the distribution of questionnaires. The study's findings indicate that the overall service quality scores 72.78, which is categorized as good. However, a substantial discrepancy was identified between expectations and reality, especially regarding terminal and bus stop cleanliness, service speed, accessibility, and the availability of route information. Consequently, enhancing these areas should be a top priority to improve service quality and user satisfaction, particularly in regions heavily reliant on public transit.

Keywords: Public Transportation, Trayek 47 Kilang, Service Quality, Passenger Perception, Importance Performance Analysis

Abstrak

Transportasi sangat penting bagi mobilitas masyarakat, terutama di daerah terpencil seperti Desa Kilang di Kota Ambon yang sangat bergantung pada layanan angkutan kota trayek 47. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan, mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan, serta menentukan prioritas perbaikan pada angkutan kota trayek 47 Kilang. Data diperoleh dari 100 responden menggunakan kuesioner yang terdiri atas 24 indikator berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik, empati, responsivitas, keandalan, dan jaminan. Analisis dilakukan menggunakan ****Importance Performance Analysis (IPA)**** dengan membandingkan skor tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) pada setiap indikator. ****Skor kualitas layanan keseluruhan sebesar 72,78 diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan yang kemudian dinyatakan dalam bentuk persentase tingkat kesesuaian.**** Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan berada pada kategori baik. Berdasarkan pemetaan IPA, beberapa indikator menjadi prioritas perbaikan, terutama kebersihan terminal dan halte, kecepatan layanan, aksesibilitas, serta ketersediaan informasi rute. Hasil tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja pada sejumlah indikator, sehingga perbaikan perlu diprioritaskan pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja relatif rendah.

Kata kunci: Angkutan Kota, Trayek 47 Kilang, Kualitas Layanan, Persepsi Penumpang, Importance Performance Analysis

Diterima Redaksi : 14-07-2026 | Selesai Revisi : 09-08-2026 | Diterbitkan Online : 25-08-2026

1. Pendahuluan

Transportasi memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, meningkatkan aksesibilitas, serta menunjang pembangunan wilayah yang berkelanjutan. Ketersediaan angkutan umum yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam memenuhi kebutuhan

mobilitas masyarakat sekaligus meningkatkan efektivitas sistem transportasi perkotaan [1][2].

Kualitas pelayanan angkutan umum merupakan faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penilaian kualitas pelayanan umumnya mengacu pada lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan

(assurance), dan empati (empathy), yang diwujudkan melalui kondisi kendaraan, kebersihan, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, serta ketepatan waktu pelayanan [3],[4]. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan angkutan umum [5].

Kepuasan penumpang diperoleh dari kesesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Untuk mengukur kesesuaian tersebut, metode Importance Performance Analysis (IPA) banyak digunakan karena mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut persepsi pengguna [6],[7].

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kebersihan kendaraan, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan ketepatan waktu merupakan atribut pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna angkutan umum [2],[4],[8]. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada sistem transportasi di wilayah perkotaan dengan karakteristik layanan dan kondisi wilayah yang berbeda. Penelitian terdahulu juga cenderung mengevaluasi kualitas pelayanan angkutan umum secara umum dan belum secara khusus mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi penumpang pada trayek yang melayani wilayah dengan keterbatasan pilihan moda transportasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji kualitas pelayanan pada trayek tertentu dengan mempertimbangkan karakteristik pengguna dan kondisi pelayanan yang dihadapi secara langsung.

Salah satu layanan angkutan umum yang memiliki karakteristik tersebut adalah Trayek 47 yang menghubungkan Desa Kilang dengan Terminal Mardika. Trayek ini memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dengan menghubungkan wilayah permukiman menuju pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pelayanan publik. Keterbatasan pilihan moda transportasi alternatif menyebabkan masyarakat memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap layanan trayek ini. Berdasarkan survei awal yang dilakukan, masih ditemukan adanya kesenjangan antara harapan dan kondisi pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Namun, temuan awal tersebut belum menunjukkan secara spesifik atribut pelayanan mana yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah serta perlu menjadi prioritas perbaikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan evaluasi yang lebih terukur terhadap kualitas pelayanan Angkutan Kota Trayek 47 Kilang melalui pendekatan Importance Performance Analysis (IPA).

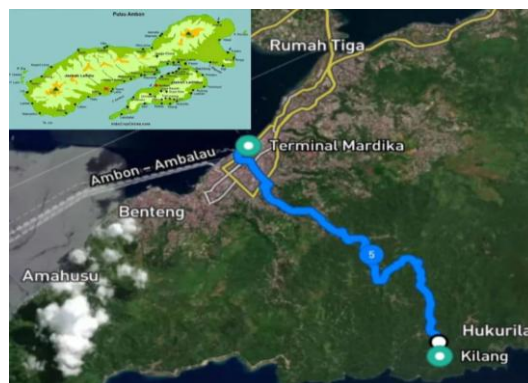
Dalam penelitian ini digunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang mengacu pada konsep SERVQUAL [3],[4]. Sebanyak 24 indikator digunakan sebagai penjabaran operasional dari kelima dimensi tersebut dan disesuaikan dengan karakteristik pelayanan angkutan kota. Indikator tersebut mencakup aspek kondisi dan kebersihan kendaraan serta fasilitas, keandalan dan ketepatan pelayanan, kecepatan serta daya tanggap pelayanan, keamanan dan jaminan pelayanan, serta perhatian dan sikap pengemudi terhadap penumpang. Penggunaan indikator yang disesuaikan dengan karakteristik angkutan kota diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai aspek pelayanan yang dirasakan dan dianggap penting oleh penumpang Trayek 47 Kilang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, kesenjangan antara harapan dan kenyataan, serta aspek prioritas perbaikan pada Angkutan Kota Trayek 47 Kilang berdasarkan persepsi penumpang. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah: bagaimana tingkat kualitas pelayanan, kesenjangan antara harapan dan kenyataan, serta aspek prioritas perbaikan pada Angkutan Kota Trayek 47 Kilang berdasarkan persepsi penumpang?

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kinerja serta kualitas pelayanan angkutan umum pada Trayek 47 Kilang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur variabel penelitian berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil pengamatan dan survei, sehingga dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi pelayanan yang diteliti [9]. Data hasil penelitian selanjutnya dianalisis secara statistik untuk mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan angkutan umum sesuai dengan metode *Importance Performance Analysis*. [10]

Penelitian ini dilaksanakan pada rute Kilang-Ambon, khususnya pada layanan Angkutan Kota Trayek 47 yang menjadi salah satu jalur transportasi penting bagi masyarakat Kota Ambon. Pengumpulan data dilakukan selama dua minggu, yaitu pada tanggal 23 Juni hingga 7 Juli 2025. [11]. Berikut ini gambar lokasi penelitian, yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian Rute Kilang-Ambon

(Sumber: Google Earth, 2025)

Dalam penelitian ini, Objek penelitian yang diteliti adalah Kualitas layanan angkutan kota trayek 47 Kilang. Subjek penelitian adalah Penumpang angkutan trayek 47 Kilang. Terdapat pula populasi dan sampel, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang angkutan umum pada rute Kilang-Ambon. Dan untuk sampel penelitian yaitu para responden. Responden dalam penelitian ini adalah 100 penumpang angkutan umum Kilang.

Analisis selanjutnya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut persepsi penumpang. Metode IPA dilakukan melalui pemetaan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran, yaitu prioritas utama, pertahankan kinerja, prioritas rendah, dan berlebihan, sehingga dapat diketahui atribut yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan angkutan umum [10].

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data mengenai persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan umum. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian [9]. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persepsi, sikap, dan pendapat responden terhadap atribut pelayanan yang diteliti. Skala Likert dilakukan dengan menjabarkan variabel penelitian ke dalam indikator, kemudian indikator tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan item pertanyaan pada kuesioner [9].

2.2 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap awal dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat serta memiliki tingkat konsistensi yang baik [9].

Selanjutnya dilakukan analisis tingkat kesesuaian antara nilai kinerja dan tingkat harapan penumpang untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan angkutan umum. Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan skor kinerja dan skor harapan dari setiap atribut pelayanan [12]. Hasil tingkat kesesuaian kemudian dikategorikan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna, yaitu kepuasan rendah, sedang, dan tinggi.

3. Hasil dan Pembahasan

Trayek 47 Kilang merupakan salah satu jalur angkutan kota (angkot) yang menghubungkan Desa Kilang dengan pusat Kota Ambon. Secara administratif, Desa Kilang terletak di Kecamatan Leitimur Selatan, Kota Ambon, Provinsi Maluku. Secara geografis, Desa Kilang berbatasan dengan Negeri Soya di sebelah utara, Laut Banda di sebelah selatan, Negeri Naku di sebelah barat, dan Negeri Hukurilla di sebelah timur. Desa ini merupakan bagian dari wilayah administrasi Kota Ambon. Menurut data dari Dukcapil Kementerian Dalam Negeri tahun 2022, terdapat sekitar 841 orang yang tinggal di Desa Kilang.

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas, pada tabel 1. hasil uji validitas kepuasan Y1 diatas ada 24 pertanyaan yang diuji dan 24 indikator tersebut dianggap valid karena memiliki nilai korelasi (*Pearson Correlation*) atau R-hitung > nilai R-tabel dan nilai Sig-nya < 0.005. Misalnya untuk indikator X1.1 nilai korelasinya 0.707 > nilai R-tabel 0.195 serta nilai signifikansinya 0.000 < 0.005 sehingga memenuhi persyaratan dan dianggap valid. Sedangkan untuk tabel 2. hasil uji validitas kepentingan Y2 diatas ada 24 pertanyaan yang diuji dan 24 indikator tersebut dianggap valid karena memiliki nilai korelasi (*Pearson Correlation*) atau R-hitung > nilai R-tabel dan nilai Sig-nya < 0.005. Misalnya untuk indikator X1.1 nilai korelasinya 0.783 > nilai R-tabel 0.195 serta nilai signifikansinya 0.000 < 0.005 sehingga memenuhi persyaratan dan dianggap valid.

Tabel 1. Uji Validitas Kepuasan Y1 Terhadap Variabel (X) Tingkat Aspek Kinerja Layanan

Nilai R-Hitung				
Indikator	(Pearson Correlation)	Nilai R-Tabel	Nilai Sig	Keterangan
X1.1	.701**	0.195	0.000	Valid
X1.2	.717**	0.195	0.000	Valid
X1.3	.360**	0.195	0.000	Valid
X1.4	.714**	0.195	0.000	Valid
X1.5	.514**	0.195	0.000	Valid
X1.6	.650**	0.195	0.000	Valid
X1.7	.601**	0.195	0.000	Valid
X1.8	.754**	0.195	0.000	Valid
X1.9	.747**	0.195	0.000	Valid
X1.10	.764**	0.195	0.000	Valid
X2.1	.753**	0.195	0.000	Valid
X2.2	.813**	0.195	0.000	Valid
X2.3	.737**	0.195	0.000	Valid
X2.4	.838**	0.195	0.000	Valid
X3.1	.713**	0.195	0.000	Valid
X3.2	.687**	0.195	0.000	Valid
X4.1	.548**	0.195	0.000	Valid
X4.2	.827**	0.195	0.000	Valid
X4.3	.668**	0.195	0.000	Valid
X4.4	.827**	0.195	0.000	Valid
X4.5	.579**	0.195	0.000	Valid
X4.6	.739**	0.195	0.000	Valid
X5.1	.791**	0.195	0.000	Valid
X5.2	.781**	0.195	0.000	Valid

Tabel 2. Uji Validitas Kepentingan Y2 Terhadap Variabel (X) Tingkat Aspek Kinerja Layanan

Indikator	Nilai R-Hitung (Pearson Correlation)	Nilai R-Tabel	Nilai Sig	Keterangan
X1.1	.767**	0.195	0.000	Valid
X1.2	.733**	0.195	0.000	Valid
X1.3	.571**	0.195	0.000	Valid
X1.4	.658**	0.195	0.000	Valid
X1.5	.488**	0.195	0.000	Valid
X1.6	.594**	0.195	0.000	Valid
X1.7	.556**	0.195	0.000	Valid
X1.8	.800**	0.195	0.000	Valid
X1.9	.794**	0.195	0.000	Valid
X1.10	.740**	0.195	0.000	Valid
X2.1	.816**	0.195	0.000	Valid

X2.2	.791**	0.195	0.000	Valid
X2.3	.801**	0.195	0.000	Valid
X2.4	.671**	0.195	0.000	Valid
X3.1	.584**	0.195	0.000	Valid
X3.2	.719**	0.195	0.000	Valid
X4.1	.731**	0.195	0.000	Valid
X4.2	.646**	0.195	0.000	Valid
X4.3	.710**	0.195	0.000	Valid
X4.4	.672**	0.195	0.000	Valid
X4.5	.740**	0.195	0.000	Valid
X4.6	.696**	0.195	0.000	Valid
X5.1	.766**	0.195	0.000	Valid
X5.2	.667**	0.195	0.000	Valid

Tabel 3. Reliability Statistics Y1 Kepuasan terhadap Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	24

Tabel 4. Reliability Statistics Y1 Kepentingan terhadap Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	24

Berdasarkan hasil yang diperoleh, pada tabel 3. Nilai responden terhadap kinerja setiap indikator. Kriteria *Cronbach Alpha* 0.954 = 954% dan tabel 4. *Cronbach Alpha* 0.954 = 954% dimana dimana Kriteria Nunnally (1960); *Cronbach Alpha* lebih besar dari 60%. Nilai koefisien reliabilitas kedua tabel diatas adalah 0.954, nilai ini > 0,60. Maka hasil kuesioner ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain dapat dipercaya.

b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Penentuan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan Nilai tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan ini dipakai untuk menentukan penilaian kepentingan indikator- indikator yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

penilaian sebagai berikut:
0,81 - 1,00 (Sangat Baik)
0,66 - 0,80 (Baik)
0,51 - 0,65 (Cukup Baik)
0,35 - 0,50 (Kurang Baik)
0,00 - 0,34 (Sangat Tidak Baik)

Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian (TKI) pada tabel di atas, setelah itu dimasukan kedalam tabel kinerja penilaian atribut, kemudian diberikan nilai dan skala berupa sangat baik, baik, cukup baik, kurang dan baik, sehingga didapatkanlah hasil nilai kepuasan penunpang.

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesususian

Xi = Skor Penilaian Kepuasan (*Performance*)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

No	Indikator	Skor Total Y1 (Xi)	Skor Total Y2 (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
1	X1.1	265	419	63,25
2	X1.2	251	423	59,34
3	X1.3	274	407	67,32
4	X1.4	279	409	68,22
5	X1.5	358	424	84,43
6	X1.6	267	406	65,76
7	X1.7	260	406	64,04
8	X1.8	366	395	92,66
9	X1.9	363	407	89,19
10	X1.10	249	408	61,03
11	X2.1	368	397	92,70
12	X2.2	275	404	68,07
13	X2.3	365	409	89,24
14	X2.4	265	412	64,32
15	X3.1	346	405	85,43
16	X3.2	333	412	80,83
17	X4.1	249	420	59,29
18	X4.2	252	419	60,14
19	X4.3	277	402	68,91
20	X4.4	263	410	64,15
21	X4.5	266	419	63,48
22	X4.6	261	401	65,09
23	X5.1	341	408	83,58
24	X5.2	359	416	86,30
Total				72,78

Tabel 6. Kinerja Penilaian Atribut

No	Indikator	Atribut	Skor	Kinerja Kualitas Pelayanan
1	X1.1	Kebersihan terminal	63,25	Cukup Baik
2	X1.2	Kebersihan Halte atau Ruang Tunggu	59,34	Cukup Baik
3	X1.3	Kelengkapan fasilitas terminal	67,32	Baik
4	X1.4	Kapasitas ruang tunggu atau halte sudah memenuhi kebutuhan sesuai dengan jumlah penumpang yang datang	68,22	Baik
5	X1.5	Kendaraan dalam kondisi baik	84,43	Sangat Baik
6	X1.6	Angkutan kota menyediakan fasilitas keselamatan yang memadai, seperti sabuk pengaman dan alat pemadam kebakaran	65,76	Cukup Baik
7	X1.7	Keteraturan parkir kendaraan	64,04	Cukup Baik
8	X1.8	Keamanan akses pejalan kaki	92,66	Sangat Baik

9	X1.9	Keselamatan akses pejalan kaki	89,19	Sangat Baik
10	X1.10	Kenyamanan akses pejalan kaki	61,03	Cukup Baik
11	X2.1	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang	92,70	Sangat Baik
12	X2.2	Pihak penyedia angkutan kota memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur keselamatan kepada penumpang	68,07	Baik
13	X2.3	Petugas melayani penumpang dengan baik	89,24	Sangat Baik
14	X2.4	Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan angkutan kota yang saya gunakan	64,32	Cukup Baik
15	X3.1	Dalam merespon keluhan penumpang petugas mampu menanggapi	85,43	Sangat Baik
16	X3.2	Pengemudi angkutan kota berkendara dengan kecepatan yang aman dan sesuai dengan kondisi jalan.	80,83	Baik
17	X4.1	Mudah menjangkau tujuan perjalanan dengan menggunakan angkutan kota Trayek 47 Kilang	59,29	Cukup Baik
18	X4.2	Angkutan kota Tayek 47 Kilang mudah didapatkan pada sepanjang titik atau jalur lokasi trayek	60,14	Cukup Baik
19	X4.3	Jarak dari rumah untuk mencapai akses kota Trayek 47 Kilang relatif dekat	68,91	Baik
20	X4.4	Angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapat pada jam berapapun	64,15	Cukup Baik
21	X4.5	Informasi tentang angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapatkan	63,48	Cukup Baik
22	X4.6	Untuk mencapai terminal angkutan kota Trayek 47 Kilang membutuhkan waktu yang tidak lama	65,09	Cukup Baik
23	X5.1	Saya tidak pernah mengalami tindakan kriminal atau kejadian yang mengancam keselamatan selama menggunakan angkutan kota	83,58	Sangat Baik
24	X5.2	Saya merasa aman dan tenang saat menggunakan angkutan kota, tanpa gangguan dari penumpang lain	86,30	Sangat Baik
Total			72,78	Baik

Selanjutnya analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata nilai tingkat kepuasan (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*) untuk setiap item indikator dengan rumus sebagai berikut:

$$Xi = \frac{xi}{n} \dots \dots \dots (2)$$

$$Yi = \frac{yi}{n} \dots \dots \dots (3)$$

Dimana:

Xi = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribur kepuasan ke-i

Yi = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribur kepentingan ke-i

N = Jumlah responden

Tabel 7. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan (*Performance*) dan Kepentingan (*Importance*)

No	Indikator	Skor Total Y1 (Xi)	Rata-Rata Tingkat Kepuasan (Xi)	Skor Total Y2 (Yi)	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Yi)
1	X1.1	265	2,65	419	4,19
2	X1.2	251	2,51	423	4,23
3	X1.3	274	2,74	407	4,07
4	X1.4	279	2,79	409	4,09
5	X1.5	358	3,58	424	4,24
6	X1.6	267	2,67	406	4,06
7	X1.7	260	2,60	406	4,06
8	X1.8	366	3,66	395	3,95
9	X1.9	363	3,63	407	4,07
10	X1.10	249	2,49	408	4,08
11	X2.1	368	3,68	397	3,97
12	X2.2	275	2,75	404	4,04
13	X2.3	365	3,65	409	4,09
14	X2.4	265	2,65	412	4,12
15	X3.1	346	3,46	405	4,05
16	X3.2	333	3,33	412	4,12
17	X4.1	249	2,49	420	4,20
18	X4.2	252	2,52	419	4,19
19	X4.3	277	2,77	402	4,02
20	X4.4	263	2,63	410	4,10
21	X4.5	266	2,66	419	4,19
22	X4.6	261	2,61	401	4,01
23	X5.1	341	3,41	408	4,08
24	X5.2	359	3,59	416	4,16

Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan/harapan (*Importance*) untuk kepuasan/kenyataan (*Performance*) dan keseluruhan atribut.

Tabel 8. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan (*Performance*) dan Kepentingan (*Importance*)

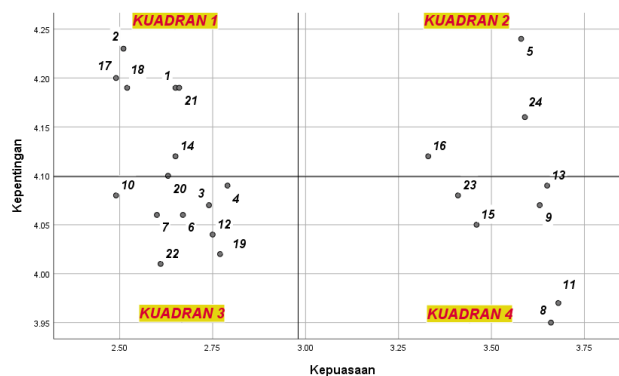
No	Indikator	Rata-Rata Tingkat Kepuasan (Xi)	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Yi)
1	X1.1	2,65	4,19
2	X1.2	2,51	4,23
3	X1.3	2,74	4,07
4	X1.4	2,79	4,09
5	X1.5	3,58	4,24
6	X1.6	2,67	4,06
7	X1.7	2,60	4,06

8	X1.8	3,66	3,95
9	X1.9	3,63	4,07
10	X1.10	2,49	4,08
11	X2.1	3,68	3,97
12	X2.2	2,75	4,04
13	X2.3	3,65	4,09
14	X2.4	2,65	4,12
15	X3.1	3,46	4,05
16	X3.2	3,33	4,12
17	X4.1	2,49	4,20
18	X4.2	2,52	4,19
19	X4.3	2,77	4,02
20	X4.4	2,63	4,10
21	X4.5	2,66	4,19
22	X4.6	2,61	4,01
23	X5.1	3,41	4,08
24	X5.2	3,59	4,16

c. Diagram IPA

Rata-rata tingkat kepuasan (Y1) berada pada sumbu X yang menunjukkan seberapa baik suatu atribut dijalankan atau dirasakan oleh penumpang, dari kiri ke kanan berarti kepuasan atau kinerja meningkat.

Sedangkan untuk rata-rata tingkat kepentingan (Y2) berada pada sumbu Y yang menunjukkan seberapa penting atribut tersebut menurut penumpang, dari bawah ke atas berarti kepentingan meningkat.



Gambar 2. Diagram IPA

1) Kuadran I: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kepuasan Rendah)

Menunjukan bahwa indikator-indikator yang berada dalam kuadran satu penanganannya perlu diprioritaskan karena atribut-atribut ini yang dinilai sangat penting oleh penumpang tetapi kinerjanya belum memuaskan pada angkutan kota Trayek 47 Kilang, sehingga fokus utamanya ialah perbaikan. Indikator layanan berikut ini disebutkan pada kuadran 1 ini adalah:

X1.1: Kebersihan terminal

X1.2: Kebersihan Halte atau Ruang Tunggu

X2.4: Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan angkutan kota yang saya gunakan

X4.1: Mudah menjangkau tujuan perjalanan dengan menggunakan angkutan kota Trayek 47 Kilang

X4.2: Angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapatkan pada sepanjang titik atau jalur lokasi trayek

X4.4: Angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapat pada jam berapapun

X4.5: Informasi tentang angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapatkan

2) Kuadran II: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kepuasan Tinggi)

Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator di kuadran ini sebaiknya dijaga agar tetap konsisten karena, secara umum, tingkat kinerja layanan sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang. Di Kuadran 2, indikator-indikator layanannya adalah:

X1.5: Kendaraan dalam kondisi baik

X3.2: Pengemudi angkutan kota berkendara dengan kecepatan yang aman dan sesuai dengan kondisi jalan.

X5.2: Saya merasa aman dan tenang saat menggunakan angkutan kota, tanpa gangguan dari penumpang lain.

3) Kuadran III: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kepuasan Rendah)

Hal ini menunjukan bahwa indikator yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi penumpang, sedangkan kinerja pelayanannya biasa saja. Indikator layanan berikut ini disebutkan pada kuadran 3 ini adalah:

X1.3: Kelengkapan fasilitas terminal

X1.4: Kapasitas ruang tunggu atau halte sudah memenuhi kebutuhan sesuai dengan jumlah penumpang yang datang

X1.6: Angkutan kota menyediakan fasilitas keselamatan yang memadai, seperti sabuk pengaman dan alat pemadam kebakaran

X1.7: Keteraturan parkir kendaraan

X1.10: Kenyamanan akses pejalan kaki

X2.2: Pihak penyedia angkutan kota memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur keselamatan kepada penumpang

X4.3: Jarak dari rumah untuk mencapai akses kota Trayek 47 Kilang relatif dekat

X4.6: Untuk mencapai terminal angkutan kota Trayek 47 Kilang membutuhkan waktu yang tidak lama

4) Kuadran IV: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kepuasan Tinggi)

Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut dalam kuadran ini dinilai lebih tinggi dalam pelayanan karena penumpang menganggap bahwa mereka tidak terlalu penting, tetapi mereka melakukannya dengan sangat baik sehingga terlihat berlebihan. Kuadran 4 ini mengandung atribut pelayanan berikut:

X1.8: Keamanan akses pejalan kaki

X1.9: Keselamatan akses pejalan kaki

X2.1: Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang

X2.3: Petugas melayani penumpang dengan baik

X3.1: Dalam merespon keluhan penumpang petugas mampu menanggapinya

X5.1: Saya tidak pernah mengalami tindakan kriminal atau kejadian yang mengancam keselamatan selama

menggunakan angkutan kota

4. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian di atas, kualitas layanan Angkutan Kota Trayek 47 Kilang termasuk dalam kategori “baik”, dengan skor total 72,78 (≈ 73). Namun, terdapat selisih antara tingkat kepentingan/harapan sebesar 98,38% dan tingkat kepuasan/kenyataan layanan sebesar 71,52%. Kebersihan terminal dan halte, kecepatan layanan, kemudahan mencapai tujuan, kemudahan menemukan angkutan, serta kemudahan memperoleh informasi terkait Trayek 47 Kilang merupakan beberapa aspek yang harus diprioritaskan. Untuk meningkatkan kualitas aspek prioritas (kuadran I), pihak-pihak terkait seperti Dinas Perhubungan Kota Ambon dan pengelola Trayek 47 Kilang harus memberikan perhatian khusus pada aspek-aspek layanan yang berada di kuadran I (prioritas utama yang perlu ditingkatkan), khususnya:

- Kebersihan terminal dan halte: Perlu disediakan sarana kebersihan rutin, seperti tempat sampah, petugas kebersihan, dan himbauan menjaga kebersihan.
- Kecepatan pelayanan angkutan: Pengaturan jadwal dan pengawasan diperlukan agar angkutan tidak sering membuat penumpang menunggu dan perjalanan tidak memakan waktu lebih lama.
- Kemudahan menjangkau tujuan dan menemukan angkutan: Diperlukan penataan rute dan titik pemberhentian yang lebih jelas dan merata, terutama di daerah yang belum terjangkau optimal.
- Akses informasi: Diperlukan sistem informasi publik (baik melalui aplikasi, papan informasi, maupun media sosial) yang memudahkan masyarakat memperoleh jadwal, rute, dan tarif angkot Trayek 47 Kilang.

Daftar Rujukan

- [1] World Bank. *The Future of Public Transport*. Washington, DC: World Bank, 2021.
- [2] Asian Development Bank. *Sustainable Transport for Livable Cities*. Manila: Asian Development Bank, 2021.
- [3] J. de Oña, E. Estévez, and R. de Oña, "Public Transport Users versus Private Vehicle Users: Differences in Service Quality Perception and Satisfaction," *Sustainability*, vol. 13, no. 14, 2021.
- [4] I. P. A. Prayudha, M. Sudarma, and I. B. A. Swamardika, "Review Literatur tentang Analisis Kepuasan Layanan Menggunakan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis," *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, vol. 20, no. 2, pp. 177–186, 2021.
- [5] L. Eboli and G. Mazzulla, "Bus Service Quality and Customer Satisfaction: A Review of Recent

- Research*," *Transport Reviews*, vol. 40, no. 6, pp. 735–757, 2020.
- [6] S. Akhter, A. Nugraha, dan M. R. Pratama, "Service Quality and User Satisfaction of JakLingko Mikrotrans: Evidence from Jakarta's Public Transport System," *Business Review and Case Studies*, vol. 6, no. 1, 2025.
- [7] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [8] D. S. Ramadhani, A. A. Fahmi, A. S. Putri, dan H. Munawir, "Evaluating Public Bus Service Quality and Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis," *Teknika: Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 22, no. 1, 2026.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [10] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-Performance Analysis," *Journal of Marketing*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977.
- [11] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.