

No.05/SKRIPSI/S.Tr-TPJJ/2025

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP BUS SEKOLAH DI JAKARTA TIMUR**



**Disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program D-IV
Politeknik Negeri Jakarta**

Disusun Oleh :

Ryan Adi Nugroho

NIM 2101411006

Pembimbing :

Maya Fricilia, S.T., M.T.

NIP 199005182022032007

**PROGRAM STUDI D-IV TEKNIK PERANCANGAN JALAN DAN
JEMBATAN**

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP BUS
SEKOLAH DI JAKARTA TIMUR** yang disusun oleh **Ryan Adi Nugroho (NIM
2101411006)** telah disetujui dosen pembimbing untuk dipertahankan dalam
Sidang Skripsi Tahap 1



Pembimbing,

 23/25
/05

Maya Fricillia, S.T., M.T.

NIP 199005182022032007



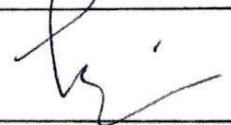
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP BUS
SEKOLAH DI JAKARTA TIMUR** yang disusun oleh **Ryan Adi Nugroho (NIM
2101411006)** telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi Tahap 1** di depan Tim
Penguji pada hari Selasa tanggal 03 Juni 2025

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Zainal Nur Arifin, Dipl.Ing.Htl, M.T., Dr.Sc. NIP 196308091992011001	
Anggota	Rikki Sofyan Rizal, S.Tr., M.T. NIP 199304302020121012	
Anggota	Mukhlisya Dewi Ratna P, S.Pd., M.T. NIP 198909152022032007	

Mengetahui

**Ketua Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Jakarta**



Istiaqun, S.T., M.T.

NIP 196605181990102001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ryan Adi Nugroho

NIM : 2101411006

Program Studi : D4-Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan

Alamat Email : ryan.adi.nugroho.ts21@mhs.wpnj.ac.id

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Sekolah di Jakarta Timur

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan yang saya sertakan dalam Skripsi Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta Tahun Akademik 2024/2025 adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan karya orang lain dan belum pernah diikutkan dalam segala bentuk kegiatan akademis.

Apabila ada dikemudian hari ternyata tulisan/naskah saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka secara otomatis tulisan/naskah saya dianggap gugur dan bersedia menerima sanksi yang ada. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 15 April 2024

Yang Menyatakan,

(Ryan Adi Nugroho)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur di panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan juga rahmat-Nya dapat diselesaikannya naskah skripsi yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Sekolah Di Jakarta Timur**" Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Terapan Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, didapat banyak dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan juga berkat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini,
2. Orang Tua (Bugik dan Pakmin), Arsyah Pesek dan Bude Mpok yang senantiasa memberi doa, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini,
3. Ibu Maya Fricilia S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi saran terhadap skripsi ini sehingga dapat selesai tepat waktu,
4. Rekan-rekan : Ames, Ara, Asep, Gie, Andin, Natya dan Risma yang kerap membantu, memotivasi dan mendukung penulis selama berkuliah dan selama menyelesaikan skripsi ini,
5. Wonyoung Jang selaku rekan berkeluh kesah dan bergibah terkait permasalahan skripsi,
6. Seluruh Tenaga Pengajar/Dosen juga Staf Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan wawasan dan juga ilmu pengetahuan,
7. Teman-teman seperjuangan TPJJ 2021 yang membantu, mendukung, dan bersama-sama berjuang menyelesaikan skripsi,
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam proses penelitian ini, penulis menyadari bahwa kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diperlukan untuk menyempurnakan hasil analisis yang telah dilakukan. Setiap masukan akan menjadi bahan pertimbangan yang berharga dalam meningkatkan kualitas penelitian ini, serta memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pengembangan layanan transportasi bus sekolah di Jakarta Timur.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, terutama dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang.

Depok, 15 April 2025

Penulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pendahuluan	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	6
2.3 Transportasi Umum di Indonesia	8
2.4 Bus Sekolah	9
2.5 Kepuasan Pengguna Transportasi Umum	9
2.6 Persyaratan dan Standar Pelayanan Minimal Bus Sekolah	10
2.7 Pemodelan <i>Service Quality</i>	10
2.7.1 <i>Reliability</i>	11
2.7.2 <i>Responsiveness</i>	11
2.7.3 <i>Assurance</i>	11
2.7.4 <i>Empathy</i>	11
2.7.5 <i>Tangibles</i>	11
2.8 Populasi dan Sampel	11
2.8.1 Populasi.....	11
2.8.2 Sampel.....	12

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.8.3	<i>Probability Sampling</i>	12
2.8.4	<i>Non-Probability Sampling</i>	14
2.9	Pengujian Statistika	15
2.9.1	Uji Validitas	15
2.9.2	Uji Reliabilitas	16
2.10	Customer Satisfaction Index (CSI)	17
2.10.1	<i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	17
2.10.2	<i>Mean Importance Score (MIS)</i>	17
2.10.3	<i>Weighted Factor (WF)</i>	17
2.10.4	<i>Weight Score (WS)</i>	17
2.10.5	Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	18
2.11	Metode Gap Analysis	18
2.12	Metode Importance-Performance Analysis (IPA)	19
2.13	Alternatif Solusi Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Lokasi Penelitian	21
3.1.1	Waktu Penelitian	23
3.2	Tahapan Penelitian	25
3.4	Perumusan Masalah	26
3.5	Survei Literatur	26
3.6	Pengumpulan Data Primer	26
3.6.1	Formulir Kuesioner	27
3.6.2	Penentuan Jumlah Sampel	28
3.6.3	Penyebaran Kuesioner.....	29
3.7	Pengumpulan Data Sekunder	30
3.7.1	Data Penumpang Bus Sekolah	30
3.7.2	Peta Trayek Zonasi Bus Sekolah.....	30
3.7.3	Karakteristik Bus Sekolah.....	31
3.8	Analisis Data	31
3.8.1	Uji Validitas	31
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.8.3	<i>Metode Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	33
3.8.4	<i>Gap Analysis</i>	34
3.8.5	<i>Metode Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	35



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Umum	38
4.1.1 Data Primer	38
4.1.2 Data Sekunder	39
4.2 Analisis Data	40
4.2.1 Karakteristik Responden	40
4.2.2 Analisis Respon Pengguna	42
4.2.3 Uji Validitas	44
4.2.4 Uji Reliabilitas	46
4.2.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	47
4.2.6 <i>Gap Analysis</i>	49
4.2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
4.2.8 Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang	60
4.3 Kesesuaian Fasilitas di Bus Sekolah dengan Standar Pelayanan Minimum	61
4.4 Rekomendasi Solusi Peningkatan Pelayanan	62
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2. 2 Nilai CSI	18
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	24
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuesioner	27
Tabel 3. 3 Jumlah penumpang bus sekolah zonasi	28
Tabel 3. 4 Jumlah responden diperlukan perzonasi	29
Tabel 3. 5 Jumlah responden yang didapat di lapangan.....	29
Tabel 3. 6 Skala Nilai Penelitian.....	36
Tabel 4. 1 Penilaian Responden berdasarkan Tingkat Kinerja Terhadap Atribut.....	42
Tabel 4. 2 Penilaian Responden berdasarkan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut	43
Tabel 4. 3 Hasil uji validitas tingkat kinerja dengan SPSS.....	45
Tabel 4. 4 Hasil uji validitas tingkat kepentingan dengan SPSS	45
Tabel 4. 5 Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja	46
Tabel 4. 6 Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan	46
Tabel 4. 7 Hasil perhitungan MSS	47
Tabel 4. 8 Hasil perhitungan MIS	48
Tabel 4. 9 Hasil perhitungan WF dan WS	48
Tabel 4. 10 Hasil perhitungan Gap Analysis	50
Tabel 4. 11 Pemeringkatan nilai Gap Analysis.....	50
Tabel 4. 12 Hasil perhitungan tingkat kepuasan berdasarkan indikator pada metode IPA	52
Tabel 4. 13 Hasil perhitungan tingkat kepentingan berdasarkan indikator pada metode IPA	53
Tabel 4. 14 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada metode IPA	55
Tabel 4. 15 Pemeringkatan Nilai Kesesuaian IPA	56
Tabel 4. 16 Klasifikasi indikator berdasarkan kuadran IPA	57
Tabel 4. 17 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan tingkat prioritas	59
Tabel 4. 18 Perbandingan pemeringkatan IPA dan Gap Analysis	60



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teknik Cluster Random Sampling	14
Gambar 2. 2 Grafik Matriks Kuadran	20
Gambar 3. 1 Peta Kota Jakarta Timur	22
Gambar 3. 2 Penjemputan siswa sekolah di Kota Jakarta Timur.....	22
Gambar 3. 3 Peta rute zonasi bus sekolah di Kota Jakarta Timur.....	23
Gambar 3. 4 Bagan Alir Penelitian	25
Gambar 3. 5 Bagan Alir Uji Validitas.....	32
Gambar 3. 6 rTabel Uji Validitas	32
Gambar 3. 7 Bagan Alir Uji Reliabilitas.....	33
Gambar 3. 8 Bagan Alir CSI.....	34
Gambar 3. 9 Bagan Alir <i>Gap Analysis</i>	35
Gambar 3. 10 Bagan Alir metode IPA	37
Gambar 4. 1 <i>Spreadsheet</i> dari hasil pengisian Google Form.....	38
Gambar 4. 2 Jumlah penumpang bus harian rute zonasi.....	39
Gambar 4. 3 Data peta trayek bus sekolah di Kota Jakarta Timur.....	39
Gambar 4. 4 Kumulasi responden berdasarkan jenis kelamin	40
Gambar 4. 5 Kumulasi responden berdasarkan Pendidikan yang ditempuh.....	41
Gambar 4. 6 Kumulasi responden berdasarkan rute zonasi yang digunakan.....	41
Gambar 4. 7 rTabel uji validitas yang digunakan	44
Gambar 4. 8 Hasil diagram kartesius metode IPA.....	57



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Formulir SI-4 Persetujuan pembimbing.....	70
Lampiran 2 Formulir SI-5 Lembar Persetujuan Penguji.....	72
Lampiran 3 Formulir SI-3 Lembar Asistensi Pembimbing.....	75
Lampiran 4 Formulir SI-3 Lembar Asistensi Penguji.....	77
Lampiran 5 Data Primer Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 6 Data Sekunder Data Penumpang Bus Sekolah	83
Lampiran 7 Data Sekunder Data Peta Trayek Bus Sekolah.....	86
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	87





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah transportasi perkotaan merupakan isu global yang semakin mendesak seiring dengan pertumbuhan populasi dan urbanisasi. Jakarta, sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di dunia, menghadapi tantangan transportasi yang kompleks, termasuk tingginya angka penduduk yang melibatkan kendaraan pribadi. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah mengembangkan berbagai sistem transportasi, termasuk bus-way dan bus sekolah (Juwanto & Putranto, 2024).

Data yang dirilis oleh Korlantas Polri menunjukkan bahwa terdapat 4.354.153 unit kendaraan bermotor yang terdaftar di DKI Jakarta pada tahun 2024 (Adji, 2024). Angka ini mencerminkan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah kendaraan di ibu kota, yang tentunya berdampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk kemacetan lalu lintas, polusi udara, dan kebutuhan akan infrastruktur transportasi yang lebih baik.

Bus menjadi sarana transportasi umum yang memiliki peran penting dalam sistem transportasi di Provinsi DKI Jakarta, sekaligus menonjol sebagai alternatif yang lebih aman dibandingkan moda transportasi pribadi. Bus menyediakan akses bagi masyarakat untuk mencapai berbagai tujuan, seperti tempat kerja, sekolah, dan pusat perbelanjaan, dengan tingkat keselamatan yang lebih terjamin karena dikelola oleh pengemudi profesional dan dilengkapi dengan standar operasional yang ketat.

Bus sekolah sebagai salah satu elemen penting yang mendukung mobilitas siswa, sehingga penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Kepuasan pengguna, yang meliputi siswa sekolah, menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas serta kualitas layanan transportasi ini. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya menunjukkan keberhasilan dalam menyediakan transportasi yang aman dan nyaman, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman belajar yang positif bagi siswa.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan bus. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2019 terhadap pengguna layanan bus sekolah gratis di Kota Bandung dengan hasil analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) mengungkapkan bahwa hasil tingkat kesesuaian kepuasan pengguna berada di angka 97,84%, dan berada dalam kategori



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kinerja baik. Penelitian lain menunjukkan di tahun 2020 terhadap penumpang bus sekolah di Kota Surabaya menyimpulkan pada Hasil analisis deskriptif pada performa menunjukkan bahwa kinerja bus sekolah tersebut dikategorikan sebagai "Baik". Dari analisis kepuasan siswa, terdapat 5 atribut yang dinilai penting namun perlu diperbaiki, seperti: kenyamanan, kemudahan mendapat kursi, kotak P3K, kondisi kursi dan kelengkapan keselamatan. Akan tetapi, penelitian mengenai analisis kepuasan penumpang terhadap bus sekolah secara khusus di Kota Jakarta Timur masih terbatas.

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap bus sekolah di Kota Jakarta Timur. Survei dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai persepsi penumpang terhadap berbagai aspek pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh penumpang, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai rekomendasi spesifik dan terukur untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan bus sekolah di wilayah tersebut. Penelitian dilakukan pada rute bus sekolah di Jakarta Timur dengan menggunakan data primer berupa hasil kuesioner serta data sekunder seperti data penumpang dan peta trayek. Dalam pelaksanaannya, responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) tidak disertakan karena adanya kendala bahasa dan keterbatasan penggunaan smartphone, yang berpotensi memengaruhi akurasi dan validitas data. Selain itu, mengingat masih jarangnyanya penelitian terkait bus sekolah, khususnya di Kota Jakarta Timur, studi ini diharapkan mampu mengisi kekosongan literatur sekaligus menjadi landasan awal untuk pengembangan layanan transportasi pelajar, dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Sekolah di Kota Jakarta Timur”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai permasalahan yang terdapat dalam latar belakang, rumusan yang dihasilkan mencakup:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan bus sekolah di Kota Jakarta Timur?
2. Bagaimana tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan terhadap layanan bus sekolah di Kota Jakarta Timur dengan metode *Gap Analysis*?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Bagaimana pengidentifikasian faktor-faktor yang dapat diperbaiki serta solusi untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap bus sekolah di Kota Jakarta Timur?

1.3 Batasan Masalah

Guna merincikan kembali ruang lingkup serta mempermudah masalah ini terselesaikan, maka dilakukan pembatasan masalah yang meliputi:

1. Data primer diperoleh melalui hasil kuesioner kepada siswa dan siswi pengguna bus sekolah,
2. Responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) tidak disertakan, karena keterbatasan dalam memahami bahasa kuesioner dan akses terhadap penggunaan *smartphone*,
3. Penelitian ini hanya menganalisis aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* dari layanan bus sekolah,
4. Fokus penelitian ini hanya terbatas pada persepsi pengguna terhadap lima aspek tanpa analisis teknis terhadap desain kendaraan,
5. Teknik sampling yang digunakan Teknik *Proportional stratified sampling*,
6. Pengujian instrumen dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas bantuan *software* SPSS,
7. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*,
8. Evaluasi tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja dengan metode *Gap Analysis*,
9. Evaluasi tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dengan output diagram kartesius dengan *software* SPSS.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan bus sekolah di Kota Jakarta Timur,
2. Menganalisis tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan terhadap layanan bus sekolah di Kota Jakarta Timur dengan metode *Gap Analysis*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Menentukan faktor-faktor yang dapat diperbaiki serta solusi untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap bus sekolah di Kota Jakarta Timur.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian secara umum, dengan menyoroti isu-isu penting yang menjadi fokus analisis, khususnya terkait tingkat kepuasan penumpang bus sekolah di Jakarta Timur. Selain itu, bab ini mencakup identifikasi masalah yang menjadi perhatian penelitian, perumusan tujuan yang ingin dicapai, serta manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian. Di akhir bab, akan disajikan penjelasan mengenai struktur penulisan skripsi secara keseluruhan, sehingga pembaca dapat memahami bagaimana penelitian ini disusun dari awal hingga akhir.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bagian ini menyajikan landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian, serta *review* berbagai studi terdahulu yang relevan dengan topik kepuasan penumpang bus sekolah. Pembahasan dalam bab ini juga mencakup topik-topik yang berkaitan dengan isu utama penelitian, yaitu tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, bab ini berfungsi sebagai kerangka teoretis yang memberikan dasar bagi analisis dan penilaian masalah yang diangkat, serta menunjukkan dukungan dari literatur yang ada.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan secara rinci metodologi yang digunakan dalam penelitian, dimulai dengan diagram alir yang menggambarkan setiap tahapan proses penelitian secara sistematis. Lokasi penelitian difokuskan pada bus sekolah di Jakarta Timur, dengan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dirancang untuk mendapatkan informasi relevan dari para penumpang. Setelah data terkumpul, langkah-langkah pemrosesan data akan diuraikan, diikuti oleh metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi hasil yang diperoleh.

Bab IV : Data dan Pembahasan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Disajikan data primer yang dari penyebaran kuesioner kepada penumpang bus sekolah, serta data pendukung lainnya yang diperlukan untuk analisis. Pembahasan mencakup pengujian validitas dan reliabilitas data menggunakan perangkat lunak SPSS, serta analisis dengan CSI, *Gap Analysis*, dan IPA serta Faktor yang mempengaruhi dan rekomendasi perbaikan layanan.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Disajikan kesimpulan hasil analisis penelitiannya. Selain itu, dituliskan saran sebagai solusi untuk meningkatkan kepuasan penumpang, serta rekomendasi yang berguna bagi peneliti atau pengembang.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh tingkat kepuasan pengguna layanan Bus Sekolah di Kota Jakarta Timur berdasarkan Zonasi adalah sebesar 89,59%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan bus sekolah berada pada kategori “Sangat Puas”.
2. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan antara skor kepuasan dan kepentingan pengguna layanan bus sekolah di Kota Jakarta Timur, diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,23%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara umum masih berada di bawah harapan mereka. Adapun faktor-faktor spesifik yang dinilai masih belum memenuhi ekspektasi pengguna, yaitu pernyataan 1 dan pernyataan 7, yakni bus berangkat tepat waktu serta sopir bus terampil dan berpengalaman. Kedua atribut tersebut memiliki nilai gap tertinggi dibandingkan atribut lainnya, sehingga menjadi indikator utama yang mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima oleh pengguna.
3. Berdasarkan standar pelayanan angkutan sekolah, hasil perhitungan menunjukan nilai rata – rata tingkat kesesuaian dari ke 16 atribut atau pernyataan yang diolah pada metode *Importance Performance Analysis* mendapatkan nilai sebesar 94,92% masuk pada kategori sangat baik. Sehingga, layanan bus sekolah di Kota Jakarta Timur berdasarkan zonasi sudah memenuhi atau sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat, No. SK.967/AJ.202/DRJD/2007, selain itu hasil oleh data dengan menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis*, faktor pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah:

A. Pernyataan 1, Bus berangkat tepat waktu.

B. Pernyataan 7, Sopir bus terampil dan berpengalaman.

Berdasarkan dari kedua faktor tersebut, didapatkan beberapa rekomendasi pelayanan, yaitu: perbaikan sistem operasional seperti penyesuaian jadwal



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dengan kondisi lalu lintas aktual, peningkatan disiplin waktu bagi pengemudi, serta evaluasi berkala terhadap kinerja keberangkatan bus.

4. Kepuasan penumpang bus dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dianalisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Gap Analysis*. Faktor seperti ketepatan waktu keberangkatan (P1) dan keterampilan sopir (P7) sangat berpengaruh, meski GAP negatif besar (-0,51 dan -0,36) dengan TKi IPA terkecil.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

1. Perlu adanya kajian lebih lanjut tentang perluasan rute zonasi bus sekolah untuk meningkatkan *demand* penumpang serta untuk memenuhi kebutuhan pengguna bus sekolah.
2. Perlu adanya pengawasan dan evaluasi perbaikan fasilitas di bus sekolah yang akan di lakukan agar berjalan sesuai dengan yang sudah di rencanakan.
3. Perlu adanya kajian lebih lanjut terkait perbandingan bus sekolah dengan transportasi umum lainnya seperti JakLingko, dan lainnya.
4. Perlu adanya penelitian tentang kepuasan yang spesifik terkait kedua jenis kendaraan bus sekolah.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, E. (2024). *Lalu Lintas Jakarta: Waktu Tempuh Per 10 Kilometer Yaitu 19 Menit*. OTODRIVER. <https://otodriver.com/berita/2024/lalu-lintas-jakarta-waktu-tempuh-per-10-kilometer-yaitu-19-menit-laldedgdnit>
- Dian, B., & Sandy, A. (2019). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya Dengan Metode Important Performance Analysis*. 5(2), 100–111.
- Dinas Perhubungan DKI Jakarta. (2025). *Sambut Tahun Ajaran Baru 2024-2025 Dishub DKI Jakarta Tambah 2 Rute Bar Bus Sekolah*. <https://dishub.jakarta.go.id/sambut-tahun-ajaran-baru-20234-2025-dishub-dki-jakarta-tambah-2-rute-baru-bus-sekolah/>
- Farida, N., & Maulana, A. (2023). Strategi Program Bus Sekolah Gratis Bagi Resiko Pelajar Dalam Berlalu Lintas di Kabupaten Jember (Studi di Dinas Perhubungan Kabupaten Jember). *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(4). <https://doi.org/10.47134/pssh.v1i4.133>
- Firdaus, F., & Kadir, Y. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Sistem Infrastruktur Teknik Sipil*, 1(2), 3–10.
- Herawati, & Dwi. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metoda Importance Perfomance Analysis (Ipa) Pada Bus Transjakarta*. 1–20.
- Juwanto, E., & Putranto, L. S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Bus Transjakarta Di Halte Tanjung Duren. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(3), 1021–1030. <https://doi.org/10.24912/jmts.v7i3.30707>
- Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I. R., & Rompis, S. Y. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado – Kawangkoan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Tekno*, 22(88), 729–737. <https://doi.org/10.35793/jts.v22i88.55292>
- Liucius, Y. U., Angkat, H. R. ., & JorgeWilliam, L. (2024). Tinjauan Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Bus Transjakarta Koridor 12 (Tanjung Priok - Pluit). *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(3), 949–956. <https://doi.org/10.24912/jmts.v7i3.30640>
- Malik, M. (2022). *Analisis Pelayanan Angkutan Bus Sekolah di Kota Administrasi Jakarta Pusat*. 4(2), 2–5.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Nalendra, A. R. A., Winarno, S. H., Priadi, A., & Sari, I. (2022). Customer Satisfaction Index (CSI) of Gojek User Post Fuel Prices Changes. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(2), 160–167. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v10i2.8822>
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Gama Press.
- Silvana, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*, 1, 10–17. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>
- Sucipto, R. H. (2021). Analisis indeks kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan untuk peningkatan kinerja koperasi karyawan republika. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 8(3), 857–877.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Yulistiyari, E. I., Umam, C., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(2), 144. <https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024>