

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI BUS TRANS SEMARANG TERHADAP
KINERJA PELAYANAN (KORIDOR V) DENGAN
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA)***

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Katolik Soegijapranata



Oleh:

**THE, MICHELL ADIPUTRA W.
BUNGA ALAMMANDA S.**

**NIM: 20.B1.0048
NIM: 20.B1.0072**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
FEBRUARI 2025**



Tugas Akhir

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Trans Semarang Terhadap Kinerja Pelayanan (Area Semarang Barat) dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Analysis Satisfaction Level of Trans Semarang Bus Transportation Service Users on Service Performance (Corridor V) Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods

by:

**THE, MICHELL ADIPUTRA W.
BUNGA ALAMMANDA S.**

**NIM: 20.B1.0048
NIM: 20.B1.0072**

The capital of Central Java Province, Semarang, is still seeing tremendous economic expansion. Congestion has arisen at several locations as a result of the population growth and increased use of private automobiles. As a solution, the Semarang City Government has developed the Trans Semarang bus transportation system aimed at improving public mobility, reducing congestion, and providing faster, more comfortable, and affordable transportation options. The severe congestion in Semarang City is caused by the inability of road infrastructure to accommodate the increasing number of motor vehicles, with 1,875,781 vehicles registered in 2021 and a growth rate of 6% per year. To address this issue, the development of efficient public transportation that can accommodate a large number of passengers is needed to reduce the use of private vehicles. Trans Semarang has several corridors with different routes and fleets. This study focus to analyzes level of satisfaction of Trans Semarang bus service users with service performance on Corridor V using the CSI and IPA methods, which are used to obtain data and information on user satisfaction levels and to determine the attributes that require improvement and upkeep. Trans Semarang Corridor V serves as one of the public transportation modes connecting various areas in Semarang City. The study's findings indicate that how satisfied of Trans Semarang bus service users with service performance on Corridor V is "Satisfied," with a CSI value of 0.79. There are 11 aspects of the service that should be prioritized for enhancement, including ticket availability, security disturbance information, route information, driver condition, fire extinguishers (APAR), health facilities, emergency exits, passenger capacity, priority services for people with disabilities, and information completeness.

Keywords: *public transportation, level of satisfaction, Bus Rapid Transit (BRT), CSI, IPA*



Tugas Akhir

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Trans Semarang Terhadap Kinerja Pelayanan (Area Semarang Barat) dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Trans Semarang Terhadap Kinerja Pelayanan (Koridor V) dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Oleh:

**THE, MICHELL ADIPUTRA W.
BUNGA ALAMMANDA S.**

**NIM: 20.B1.0048
NIM: 20.B1.0072**

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang terus mengalami pertumbuhan ekonomi yang cepat. Hal ini mengakibatkan peningkatan jumlah penduduk dan penggunaan kendaraan pribadi, sehingga menimbulkan kemacetan di berbagai titik. Sebagai solusi, Pemerintah Kota Semarang telah mengembangkan sistem transportasi Bus Trans Semarang yang bertujuan untuk meningkatkan mobilitas masyarakat, sehingga dapat meredakan kemacetan dan memberikan pilihan transportasi yang lebih cepat, nyaman, dan terjangkau. Kemacetan parah di Kota Semarang disebabkan oleh ketidakmampuan infrastruktur jalan dalam mengakomodasi peningkatan jumlah kendaraan bermotor, dengan 1.875.781 kendaraan terdaftar pada tahun 2021 dan pertumbuhan 6% per tahun. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan pengembangan angkutan umum yang efisien dan mampu memuat banyak penumpang, guna mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Bus Trans Semarang memiliki beberapa koridor dengan rute dan armada yang berbeda. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Trans Semarang koridor V. Penelitian ini akan menggunakan dua metode yaitu metode CSI dan IPA. Kedua metode digunakan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa, serta untuk menentukan atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Bus Trans Semarang Koridor V berfungsi sebagai salah satu moda transportasi publik yang menghubungkan berbagai area di Kota Semarang. Data ini mengungkapkan bahwa skala kepuasan penumpang Bus Trans Semarang terhadap kinerja pelayanan di Koridor V adalah "Puas", dengan nilai CSI sebesar 0,79. Terdapat 11 atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan, meliputi ketersediaan tiket, informasi gangguan keamanan, informasi trayek, kondisi pengemudi, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), sarana kesehatan, akses keluar masuk darurat, jumlah penumpang, pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas, dan kelengkapan informasi. asuk darurat, jumlah penumpang, pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas, dan kelengkapan informasi.

Kata kunci: angkutan umum, tingkat kepuasan, *Bus Rapid Transit* (BRT), CSI, IPA