ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA BUS TRANS JATENG KORIDOR SEMARANG – WELERI

TUGAS AKHIR

Karya tulis ini sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh Gelar Sarjana Teknik dari
Universitas Katolik Soegijapranata

Oleh:

RENDI DWISAPUTRA **NIM: 21.B1.0019**
JONATHAN CHANDRA ADITAMA SOLA **NIM: 21.B1.0035**

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

JUNI 2026

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Bus Trans Jateng Koridor Semarang – Weleri

Oleh

RENDI DWISAPUTRA **NIM: 21.B1.0019**
JONATHAN CHANDRA ADITAMA SOLA **NIM: 21.B1.0035**

Meningkatnya jumlah pengguna transportasi publik di wilayah Semarang dan sekitarnya mendorong perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Jateng Koridor Semarang – Weleri. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa Bus Trans Jateng Koridor Semarang – Weleri. Kerangka teori yang digunakan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan massal berbasis jalan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 27 Tahun 2015 sebagai perubahan atas PM 10 Tahun 2012, serta konsep kepuasan pelanggan yang diukur melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan pemetaan prioritas perbaikan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode penelitian bersifat deskriptif-kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis skala *Likert* 4 poin. Data primer diperoleh melalui survei lapangan dan penyebaran kuesioner kepada 100 sampel pengguna jasa, disertai data sekunder dari instansi terkait. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 26 butir pernyataan dinyatakan valid, dengan nilai r hitung tingkat kinerja berkisar antara 0,328 hingga 0,658 dan tingkat kepentingan berkisar antara 0,281 hingga 0,522, seluruhnya melebihi r tabel sebesar 0,256. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,88 untuk tingkat kinerja dan 0,82 untuk tingkat kepentingan, keduanya melebihi batas minimal 0,6 sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 0,8464 yang termasuk dalam kategori sangat puas, dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 94,79%. Hasil pemetaan IPA melalui Diagram Kartesius mengidentifikasi lima pernyataan ke dalam Kuadran I sebagai prioritas perbaikan, meliputi perilaku pengemudi, ketersediaan fasilitas keselamatan, keamanan dan kenyamanan proses naik-turun pengguna jasa, ketersediaan ruang kursi roda di dalam bus, serta kemudahan akses halte bagi difabel, lansia, dan ibu hamil. Layanan Bus Trans Jateng Koridor Semarang – Weleri dinilai sangat baik, namun aspek keselamatan dan aksesibilitas perlu menjadi fokus peningkatan berkelanjutan demi mewujudkan layanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan inklusif bagi seluruh pengguna. Oleh karena itu, pengelola disarankan memprioritaskan perbaikan aspek Kuadran I serta melakukan evaluasi layanan berkala.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, CSI, IPA, SPM, Bus Trans Jateng

ABSTRACT

Service Quality Analysis and User Satisfaction Level of the Trans Jateng Bus Service on the Semarang–Weleri Corridor

By

RENDI DWISAPUTRA **NIM: 21.B1.0019**
JONATHAN CHANDRA ADITAMA SOLA **NIM: 21.B1.0035**

The increasing number of public transportation users in Semarang and its surrounding areas has encouraged the need to evaluate the service quality of Bus Trans Jateng on the Semarang–Weleri Corridor. This study aims to evaluate service quality and the level of user satisfaction with Bus Trans Jateng on the Semarang–Weleri Corridor. The theoretical framework refers to the Minimum Service Standards (SPM) for road-based mass transportation in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation No. PM 27 of 2015 as an amendment to PM 10 of 2012, as well as the concept of customer satisfaction measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) and priority improvement mapping through Importance Performance Analysis (IPA). This research employed a descriptive quantitative method using a questionnaire instrument based on a 4-point Likert scale. Primary data were obtained through field surveys and questionnaires distributed to 100 service users, supported by secondary data from related institutions. The validity test results showed that all 26 statement items were valid, with performance-level r-values ranging from 0.328 to 0.658 and importance-level values ranging from 0.281 to 0.522, all exceeding the r-table value of 0.256. The reliability test results showed Cronbach's Alpha coefficients of 0.88 for performance level and 0.82 for importance level, both exceeding the minimum threshold of 0.6, indicating that the instrument was reliable. The results showed a CSI value of 0.8464, which falls into the very satisfied category, with an average conformity level of 94.79%. The IPA mapping through the Cartesian Diagram identified five statements in Quadrant I as priority areas for improvement, including driver behavior, availability of safety facilities, security and comfort during boarding and alighting processes, availability of wheelchair spaces inside the bus, and accessibility of bus stops for people with disabilities, older adults, and pregnant women. The Bus Trans Jateng Semarang–Weleri Corridor service was considered very good; however, safety and accessibility aspects require continuous improvement to create public transportation services that are safe, comfortable, and inclusive for all users. Therefore, management is recommended to prioritize improvements in Quadrant I aspects and conduct periodic service evaluations.

***Keywords**: service quality, user satisfaction, CSI, IPA, SPM, Trans Jateng Bus*