

# ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN BUS TRANS BANJARBAKULA TAHUN 2023

**Norkhadiza<sup>1</sup>, Beni Akhmad<sup>2</sup>, Decky Kuncoro<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 19120457

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1109089201

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1104048501

Email: [Norkhadiza35@gmail.com](mailto:Norkhadiza35@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan masyarakat dalam menggunakan transportasi bus trans banjarbakula Provinsi Kalimantan Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif, yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan memberikan gambaran umum dengan cara menggali data dan fakta yang ada dilapangan, agar mendapatkan keterangan yang faktual dari lokasi penelitian yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari narasumber. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Dengan 100 orang responden penumpang bus Trans Banjarbakula. Analisis tingkat kepuasan penumpang pada Terminal Gambut Barakat menghasilkan *Customer Satisfaction Index* (CSI), secara keseluruhan dimensi SERVQUAL adalah sebesar 90.28% yang artinya penumpang merasa sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan 90,75%, ketanggapan 88,50%, jaminan 90,20%, empati 90,05%, dan bukti fisik 91,90%. Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan dimensi Servqual yang menempati urutan pertama dalam hal pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang.

**Kata kunci:** Bus, Transportasi, Kualitas Pelayanan, Trans Banjarbakula

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Gaspersz, V., 2002. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001 :2000 MBNQA dan HCCP*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Husein, Umar 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Irawan, Handi 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11<sup>th</sup> ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah)*. Jakarta : PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Notoadmodjo. 2018. *Metododologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rayi Endah. 2008. “Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Skripsi*, Universitas Diponegoro.
- Siregar, Syofian. 2010. *Statiska Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suprptono, S., 1998. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Thesis Magister Rumah Sakit UGM*. Yogyakarta.
- Suwardjoko Warpani, 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung : Deskripsi Fisik.
- Tjiptono, F dan Gregorius, C.2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.

Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonosia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.

### **Jurnal**

Adhi, R. P. 2012. Preferensi Pemilihan Moda Dalam Pergerakan Penglaju Koridor Bogor-Jakarta Terkait Dengan Pemilihan Tempat Tinggal. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 67-84.

Usamah, M., dan Sali, K. L.,2021. Evaluasi Tarif Angkutan Umum Mikrolet dan Biaya Operasional Kendaraan (BOK), Trayek Terminal Gamalama – Sasa, Kota Ternate. *Jurnal Sains, Sosial dan Humaniora*, Volume 1 Nomor 1.

Parasuraman, A. *et al.* 1988. “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. *International Journal for Quality in Health Care*, Volume 25.

\_\_\_\_\_. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research”. *Journal of Marketing*, Volume 49, Nomor 4.

Salsabila, Nur. Analisis Tingkat Kepuasan Kepuasan Konsumen Pada Restoran *First Love Patisserie* di Jakarta [Skripsi]. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, Fakultas Sains dan Teknologi: 2016.

### **Undang-Undang**

Anonim, 2009. Undang-Undang No.22 tahun 2009, *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia

### **Web**

Kemenhub RI. 2022. Layanan *Buy The Service* Sebagai Moda Baru Transportasi Publik Di Perkotaan. Google chrome. Pada 8 Februari 2023

<https://dephub.go.id/post/read/layanan-buy-the-service-sebagai-moda-baru-transportasi-publik-di-perkotaan>

Kuncoro, Hanung M. 2022. *Buy The Service* (BTS), Upaya Menggalakkan Angkutan Massal Perkotaan. Google chrome. Pada 8 Februari 2023

<https://dishub.acehprov.go.id/informasi/buy-the-service-bts-upaya-menggalakkan-angkutan-massal-perkotaan/>.