



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisa Tingkat Nilai Penting-Kepuasan dan Index Kepuasan
Pengguna Layanan TMB Koridor 3: Cicaheum-Sarijadi
Periode 2018

Skripsi

Oleh

Aquilina Lati

2014310024

Bandung

2018



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisa Tingkat Nilai Penting-Kepuasan dan Index Kepuasan
Pengguna Layanan TMB Koridor 3: Cicaheum-Sarijadi Periode
2018

Skripsi

Oleh

Aquilina Lati

201431024

Pembimbing

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si.

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Aquilina Lati Gilang Panjining
Nomor Pokok : 2014310024
Judul : Analisa Tingkat Nilai Penting-Kepuasan dan Index
Kepuasan Pengguna Layanan TMB Koridor 3:
Cicaheum-Sarijadi Periode 2018

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 20 Juli 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua Sidang merangkap anggota
Hubertus Hasan Ismail, Drs, M.Si

Sekretaris
Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si

Anggota
Dr. Dudung Sumahdumin, SH., MPA

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Aquilina Lati
NPM : 2014310024
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Analisa Tingkat Nilai Penting-Kepuasan dan Index
Kepuasan Pengguna Layanan TMB Koridor 3:
Cicaheum-Sarijadi Periode 2018

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun hasil karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2018



ABSTRAK

Nama : Aquilina Lati

NPM : 2014310024

Judul : *Analisa Tingkat Nilai Penting-Kepuasan dan Index Kepuasan Pengguna Layanan Trans Metro Bandung (TMB) : Koridor 3 Jurusan Cicaheum-Sarijadi Periode 2018*

Penelitian berjudul “Analisa Nilai Penting-Kepuasan dan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Trans Metro Bandung (TMB): Koridor 3 Jurusan Cicaheum-Sarijadi Periode 2018” mengangkat masalah lalu lintas dan salah satu solusi dari Pemkot Bandung dengan penyelenggaraan TMB. Pemkot Bandung berharap TMB dapat menarik hati masyarakat agar menggunakan kendaraan umum, maka dilakukanlah pengukuran nilai penting dan kepuasan pengguna TMB.

Penelitian ini menggunakan *importance-performance analysis* dan *customer satisfaction index* dengan menggunakan tiga belas indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan layanan transportasi publik di Kota Khulna, Bangladesh. Tiga belas indikator tersebut digunakan sebagai pertanyaan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Kuesioner disebar ke 150 responden pengguna layanan TMB. Data yang diperoleh merepresentasikan ekspektasi/harapan responden terhadap layanan TMB dan apa yang sebenarnya dirasakan oleh responden.

Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan layanan yang dinyatakan puas, dan indikator-indikator yang perlu diprioritaskan, dipertahankan, atau dikurangi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Nilai Penting, dan Kepuasan

ABSTRACT

Name : Aquilina Lati

NPM : 2014310024

Title : Importance-Performance Analysis and Customer Satisfaction Index Methods of Trans Metro Bandung (TMB) : Corridor 3 Majors Cicaheum-Sarijadi Period 2018

The study entitled “Importance-Performance Analysis and Customer Satisfaction Index of Trans Metro Bandung (TMB): Corridor 3 Majors Cicaheum-Sarijadi Period 2018” raised Bandung’s traffic problem and one of Bandung Government’s solution by provides TMB. Bandung Government hopes that TMB can attract the public to use public transportation, so this study wants to measure importance values and TMB user satisfaction.

This study uses importance-performance analysis and customer satisfaction index by using thirteen indicators used to measure satisfaction of public transportation in Khulna City, Bangadesh. Thirteen of these indicators are used as questionnaire questions. The method used is quantitative. The questionnaire was distributed to 150 respondents. The data obtained represents respondents’s expectation about TMB and what is actually felt by respondents.

The results from this study are satisfied service satisfaction and indicators that need to be prioritized, maintained, or reduced.

Keywords: Public Service, Important Values, and Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya, peneliti dapat menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan dengan skripsi yang berjudul “Analisa Nilai-Penting Kepuasan dan Index Kepuasan Pengguna Layanan Trans Metro Bandung (TMB) : Koridor 3 Jurusan Cicaheum-Sarijadi Periode 2018”.

Skripsi ini diajukan sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya ilmu, kemampuan, dan pengalaman yang dimiliki peneliti, namun peneliti berusaha sebaik mungkin agar skripsi ini dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang strata satu di Universitas Katolik Parahyangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi melengkapi kekurangan dari skripsi ini.

Peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada orang tua peneliti, Bapak Yohanes Pariyo dan Ibu Christina Marry Siswiningsih, kedua adik yaitu Martinus Pambrasto Pamungkas dan Antonius Risang Dewokaton. Bapak Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran selama penyusunan skripsi.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan,

2. Tutik Rachmawati, Ph. D Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan,
3. Segenap staf dosen pengajar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan,
4. Segenap staf administrasi dan staf pelaksana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan,
5. Seluruh responden yang tidak dapat ditulis satu persatu oleh peneliti dalam skripsi ini, yang telah meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam memperoleh data,
6. Rangga Nurwikara, Yosep Darmawan, Staf PNS, seluruh petugas Dinas Perhubungan Kota Bandung dan satpam yang bersedia membantu selama proses penyusunan skripsi,
7. Meishal Pratama, sebagai teman yang selalu ada dalam suka dan duka selama proses penyusunan skripsi dari awal dibuat hingga akhir,
8. Sahabatku, Agatha Risky, Desi Sartika, dan Ratih Elizabeth yang selalu membantu, memotivasi, dan menyemangati di saat putus harapan,
9. Sahabat-sahabatku, Daniel Yoga, Ryan Pranasatrya, Chalev Arthatama, William Tandi, Febrian Fazri, Panji Halilintar, Resa Yusar Azis, Carlos Henriques, Cyril Reyhandi, Theresia Devi, Febriandi Naiborhu, Kefin Raifiza, dan Ekky Fitriani terima kasih atas bantuan, dukungan, motivasi, dan canda tawa yang kalian berikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan, besar harapan agar kalian memiliki kelancaran dalam mengerjakan skripsi kalian masing-masing,
10. Sahabat-sahabatku, Michelia Pandaneke, Santhi Dwi Pratiwi, Rianti Kamalia, Thomas Galang, dan Inia Arjani yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi,
11. Sahabat-sahabatku semenjak SMA, Lorensia Mawar dan Regina Dea yang selalu menyemangati dan menjadi motivasiku untuk menyelesaikan skripsi,

12. Teman bimbingan, Rima Rahmawati dan Fadllih Nauval Dika, terima kasih atas bantuan dan semangat yang telah diberikan,
13. Terima kasih kepada Robby Abdul Malik dan Afni Fadillah Surya sebagai kakak yang bersedia membantu dan memotivasi,
14. Teman, sahabat, dan rekan-rekan kerjaku di Warong Sombar, David Gaudensius, Rai Rukmana, Berlinda Nefertiti Goldy, Sherly Mega Putri, Auditia Mira, Fernando Karamoy, Lea Florencia, Yuga Prawira, Stella Viona, Maria Qibtia, terima kasih atas motivasi, canda tawa, dan dukungan yang telah kalian berikan selama penyusunan skripsi,
15. Teman dan sahabatku dari Filipina, Angelika Santiago dan Rachelle Gonzaga, *thankyou for your support and motivation that you all give for me while im doing my thesis.*
16. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan layak dijadikan pedoman bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat membantu Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam meningkatkan layanan Trans Metro Bandung.

Bandung, Juli 2018,

Aquilina Lati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Manfaat Penelitian	6
1.4. Sistematika Penelitian	6
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan Publik	8
2.2 Komponen Pelayanan Publik	10
2.3 Kepuasan	11
2.4 Teori Kepuasan	12
2.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Nilai Penting Pengguna	19
2.6 Paradigma <i>New Public Management</i> (NPM)	27
2.7 Model Penelitian	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1. Tipe Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel	32
3.3. Pengukuran dan Instrumen Penelitian	32
3.3.1. Operasionalisasi Variabel	32
3.4. Pengumpulan Data	38
3.5. Teknik Pengukuran	39
3.6. Uji Validitas	40
3.7. Uji Reliabilitas	43
3.8. Analisis Data	47
BAB IV	54
DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG	54
4.1. Gambaran Umum	54
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi	54
4.3. Struktur Organisasi	55
4.4. Visi dan Misi	60

4.5. Trans Metro Bandung (TMB)	61
BAB V.....	62
ANALISA NILAI PENTING-KEPUASAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TMB KORIDOR 3: CICAHEUM-SARIJADI PERIODE 2018.....	62
5.1 Ciri Biografis	62
5.2 Kepuasan Pengguna Layanan TMB Koridor 3 Cicaheum-Sarijadi Menggunakan Indikator Kinerja Layanan di Bidang Transportasi Publik.....	64
5.2.1 <i>Availability</i>	64
5.2.2 <i>Service Reliability</i>	65
5.2.3 <i>Accessibility</i>	66
5.2.4 <i>Service Coverage</i>	67
5.2.5 <i>Information</i>	68
5.2.6 <i>Cleanliness</i>	69
5.2.7 <i>Comfort on Trip</i>	70
5.2.8 <i>Safety</i>	71
5.2.9 <i>Pollution</i>	72
5.2.10 <i>Parking System</i>	73
5.2.11 <i>Behavior of Driver</i>	75
5.2.12 <i>Efficiency</i>	76
5.2.13 <i>Affordable Fare</i>	76
5.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	78
5.4 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	82
5.5 <i>Matrix Importance-Performance Analysis</i>	85
BAB VI.....	99
KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
6.1 Kesimpulan.....	99
6.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1. Operasionalisasi Variabel <i>Availability</i>	33
TABEL 3. 2. Operasionalisasi Variabel <i>Service Reliability</i>	33
TABEL 3. 3. Operasionalisasi Variabel <i>Accessibility</i>	33
TABEL 3. 4. Operasionalisasi Variabel <i>Service Coverage</i>	34
TABEL 3. 5. Operasionalisasi Variabel <i>Information</i>	34
TABEL 3. 6. Operasionalisasi Variabel <i>Cleanliness</i>	35
TABEL 3. 7. Operasionalisasi Variabel <i>Comfort on Trip</i>	35
TABEL 3. 8. Operasionalisasi Variabel <i>Safety</i>	36
TABEL 3. 9. Operasionalisasi Variabel <i>Pollution</i>	36
TABEL 3. 10. Operasionalisasi Variabel <i>Parking System</i>	37
TABEL 3. 11. Operasionalisasi Variabel <i>Behavior of Driver</i>	37
TABEL 3. 12. Operasionalisasi Variabel <i>Efficiency</i>	37
TABEL 3. 13. Operasionalisasi Variabel <i>Affordable Fare</i>	38
TABEL 3. 14. Jawaban dan Skor	40
TABEL 3. 15. Hasil Uji Validitas Nilai Penting	41
TABEL 3. 16. Hasil Uji Validitas Kepuasan	42
TABEL 3. 17. Hasil Uji Reliabilitas Nilai Penting	45
TABEL 3. 18. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	46
TABEL 3. 20. Kategori CSI	50
TABEL 4. 1. Detail Bus TMB Reguler	61
TABEL 5. 1. Frekuensi Usia Responden	62
TABEL 5. 2. Kelompok Jenis Kelamin Responden	63
TABEL 5. 3. Frekuensi Pekerjaan Utama Responden	63
TABEL 5. 4. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Availability</i>	65
TABEL 5. 5. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Service Reliability</i>	66
TABEL 5. 6. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Accessibility</i>	67
TABEL 5. 7. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Service Coverage</i>	67
TABEL 5. 8. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Information</i>	68
TABEL 5. 9. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Cleanliness</i>	70
TABEL 5. 10. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Comfort on Trip</i>	71
TABEL 5. 11. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Safety</i>	72
TABEL 5. 12. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Pollution</i>	73
TABEL 5. 13. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Parking System</i>	74
TABEL 5. 14. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Behavior of Driver</i>	75
TABEL 5. 15. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Efficiency</i>	76
TABEL 5. 16. Frekuensi Kepuasan Pengguna Pada Aspek <i>Affordable Fare</i>	77

TABEL 5. 17. Tahap I (MIS & MSS).....	78
TABEL 5. 18. Tahap II (<i>Weight Factor</i>)	79
TABEL 5. 19. Tahap III (<i>Weight Score</i>).....	80
TABEL 5. 20. Kategori CSI Pengguna Layanan TMB Koridor 3	81
TABEL 5. 21. Tingkat Kesesuaian	82
TABEL 5. 22 Kelompok Indikator Berdasarkan IPA.....	86
TABEL 5. 23 Kelompok Indikator Berdasarkan IPA.....	90

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1.Expectancy-Disconfirmation Model.....	17
GAMBAR 2. 2. Diagram Kartesius IPA.....	23
GAMBAR 3. 1. Kuadran Kartesius IPA	52
GAMBAR 4. 1. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung	55
GAMBAR 5. 1. Matrix Nilai Penting dan Tingkat Kepuasan TMB Koridor 3.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER ANALISA NILAI PENTING-KEPUASAN DAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BUS TMB KORIDOR 3: CICAHEUM-SARIJADI PERIODE 2018.....	109
LAMPIRAN 2. SURAT PENELITIAN	112

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan publik merupakan fokus dari paradigma *New Public Management*. NPM merupakan pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman dalam dunia manajemen dan disiplin lain untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Dalam paradigma NPM manajemen sektor publik berorientasi pada kinerja, bukan kebijakan. Paradigma ini memunculkan beberapa konsekuensi bagi pemerintah yaitu tuntutan untuk melakukan efisiensi, pemangkasan biaya (*cost cutting*), dan kompetensi tender¹.

Salah satu orientasi dari paradigma NPM adalah orientasi *public service* yaitu menekankan pada kualitas, misi, dan nilai-nilai yang akan dicapai organisasi publik, memberi perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi pengguna dan masyarakat, termasuk menekankan *social learning* dalam pemberian pelayanan publik dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas². NPM mengubah manajemen publik yang kaku, birokratis, dan hierarkis di paradigma *Old Public Administration* menjadi

¹I. S. Irani, dan T. Aswanto, 'Reinventing Government'
<https://www.itjen.kkp.go.id/publikasi/artikel/162-reinventing-government.html> (10.2.10). Diakses April 2018.

²T. Y. Keban, *Enam Indikator Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu* (Yogyakarta: Gava Media, 2004), 25.

manajemen sektor publik yang fleksibel. Perubahan paradigma ini juga memunculkan inovasi-inovasi yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik.

Dalam paradigma NPM, organisasi publik mulai mengadopsi sistem sektor swasta dalam meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat. Masyarakat dapat secara langsung merasakan hasil kinerja pemerintah lewat pelayanan publik. Pelayanan publik memuat nilai penting bagi banyak orang sehingga dampaknya langsung dirasakan oleh semua kalangan masyarakat. Pelayanan publik sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kinerja pelayanan publik sulit untuk dievaluasi dikarenakan hasil dari pelayanan publik tidak dapat dihitung dari hasil keuntungan atau jumlah barang yang terjual. Penilaian hasil dari pelayanan publik tidak semata-mata berdasarkan *outcome* tetapi juga proses dari penyampaian pelayanan, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penilaian kualitas layanan publik juga menilai proses kinerja dari organisasi di bidang pelayanan publik.

Salah satu komponen pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, dikarenakan tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, individu yang puas cenderung akan menggunakan kembali layanan tersebut. Kepuasan adalah penilaian, pernyataan (*statement*) hasil pemikiran seseorang setelah memperoleh sesuatu. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama pelayanan publik, karena seiring dengan

kewajiban rakyat membayar pajak dan retribusi, rakyat berhak untuk memperoleh kepuasan dalam pelayanan publik³.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah transportasi publik, transportasi yang penyediaannya dilakukan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat melakukan mobilisasi. Transportasi publik membantu pemerintah untuk mengatasi masalah lalu lintas di setiap daerah, oleh karena itu terdapat dana alokasi khusus untuk mengembangkan transportasi publik di daerah, termasuk di Kota Bandung.

Kota Bandung menjadi salah satu kota besar yang memiliki beragam transportasi publik, hal ini menandakan banyak masyarakat Kota Bandung yang bergantung pada transportasi publiknya. Kota Bandung memiliki karakteristik yang berbeda dari kota besar lainnya, yaitu ruas jalannya yang kecil dan pendek, sehingga menyebabkan kurangnya kapasitas jalan yang ada untuk menampung kendaraan, sehingga keberadaan transportasi publik dapat menjadi salah satu solusi untuk memecahkan masalah ini.

Salah satu transportasi publik Kota Bandung adalah *Bus Rapid Transit* (BRT) milik pemerintah Kota Bandung yakni Trans Metro Bandung. *Bus Rapid Transit* atau sering kita sebut busway merupakan bus dengan kualitas tinggi berbasis sistem transit yang cepat, nyaman, dan biaya yang murah untuk mobilitas perkotaan dengan

³M. Sitorus, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Unpad Press, 2009),18.

menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastruktur, operasi layanan yang cepat, perbedaan dan keunggulan pemasaran dan layanan kepada pengguna⁴.

TMB memiliki dua jenis bus, yaitu bus sekolah dan bus reguler. Bus regulernyamemiliki empat koridor pengoperasian, koridor 1 (Cibiru-Cibeureum), koridor 2 (Cicaheum-Cibeureum), koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi), dan koridor 4 (Antapani-Leuwi Panjang). Penelitian ini berfokus pada bus reguler di koridor 3 jurusan Cicaheum-Sarijadi.

TMB diharapkan menjadi daya tarik bagi masyarakat agar masyarakat tertarik menggunakan transportasi publik ketimbang menggunakan kendaraan pribadi. Terbatasnya kapasitas jalan di Kota Bandung membuat terbatasnya juga jumlah kendaraan yang dapat memenuhi jalan, maka hal ini ada baiknya dikurangi, kemudian transportasi publik menjadi salah satu solusi karena sifatnya yang dapat menampung banyak penumpang

Supayamampu menarik perhatian masyarakat, TMB perlu memerhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna bus, karena rasa puas membuat pengguna layanan ingin menggunakan kembali layanan bus TMB, seperti pendapat Oliver, *“customer loyalty on the other hand refers to a deeply held commitment to re-buy a preferred product or service in the future despite situational influences and*

⁴Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, ‘Mengenai Bus Rapid Transit (BRT)’ <http://dishub.jabarprov.go.id/artikel/view/566.html>. Diakses September 2017.

*marketing efforts having the potential to cause switching behavior*⁵” yang artinya pengguna layanan yang menyukai suatu layanan akan memiliki komitmen untuk membeli atau menggunakan kembali layanan tersebut.

TMB masih menerima beberapa keluhan dari penggunanya, salah satunya di koridor 3 bahwa TMB terlihat tidak beroperasi, tidak ada petugas yang biasanya berjaga dan haltenya ditutup, sayangnya hal ini tidak diinformasikan oleh Dishub Bandung sebelumnya⁶.

Dengan demikian, penelitian ini akan mencari tahu aspek-aspek apa yang menjadi nilai penting pengguna TMB dan tingkat kepuasan pengguna layanan Trans Metro Bandung. Lokus dari penelitian ini adalah bus reguler koridor 3 Cicaheum-Sarijadi, karena jumlah penumpang bus reguler koridor 3 tahun 2017 memiliki jumlah penumpang terendah dibanding koridor 1 dan koridor 2, yaitu berjumlah 99.636 penumpang⁷. Koridor 4 dikecualikan karena baru mulai beroperasi bulan September 2017 dan ukuran busnya hanya $\frac{3}{4}$ bus koridor 1, 2, dan 3, maka dari itu wajar bila jumlah penumpangnya paling sedikit dibanding tiga koridor lain⁸.

⁵ B. Angelova dan J. Zekiri, ‘Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)’, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(2011), 233.

⁶D. Rosadi, ‘Bus TMB di Bandung Berhenti Beroperasi, Ini Penyebabnya’, <https://bandung.merdeka.com/halo-bandung/bus-tmb-di-bandung-berhenti-beroperasi-ini-penyebabnya-160108y.html>.(08.01.16). Diakses 08 Juli 2018, pukul 22.00.

⁷Berdasarkan wawancara dengan bagian Sarana dari Dinas Perhubungan Kota Bandung.

⁸Berdasarkan wawancara dengan bagian Sarana dari Dinas Perhubungan Kota Bandung.

1.2. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan bus TMB koridor 3?
2. Bagaimana nilai penting pengguna layanan bus TMB koridor 3?
3. Aspek apa yang perlu menjadi prioritas bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk meningkatkan layanan bus TMB koridor 3?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna layanan bus TMB koridor 3
2. Mendeskripsikan nilai penting pengguna layanan bus TMB koridor 3.
3. Mendeskripsikan aspek-aspek yang perlu menjadi prioritas bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk meningkatkan layanan bus TMB koridor 3.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan informasi tingkat kepuasan pengguna dan aspek-aspek yang dianggap penting oleh pengguna TMB koridor 3 yang berguna sebagai pedoman dan evaluasi untuk Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam meningkatkan layanan Trans Metro Bandung (TMB).

1.4. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian analisa IPA dan CSI pada layanan TMB koridor 3 terdiri dari enam bab yang diuraikan sebagai berikut:

Bab I, bagian pendahuluan terdiri dari latar belakang yang menjelaskan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dan fakta-fakta pendukung, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

Bab II, bagian kajian pustaka terdiri dari tujuh sub bab yaitu pelayanan publik, komponen pelayanan publik, kepuasan, teori kepuasan, pengukuran tingkat kepuasan dan nilai penting pengguna, paradigma NPM, dan model penelitian.

Bab III, bagian metode penelitian terdiri dari delapan sub bab yaitu tipe penelitian, populasi dan sampel, pengukuran instrumen penelitian, pengumpulan data, teknik pengukuran,, uji validitas dan reliabilitas,dan analisis data.

Bab IV, bagian profil dari Dinas Perhubungan Kota Bandung menjelaskan secara singkat gambaran umum, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi, visi misi, dan tentang TMB itu sendiri.

Bab V, bagian temuan dan pembahasan terdiri dari empat sub bab yaitu ciri biografis responden, kepuasan pengguna layanan TMB berdasarkan indikator kinerja layanan transportasi publik, analisis *customer satisfaction index*, analisis *importance performance analysis* beserta matrixnya.

Bab VI, bagian penutup terdiri dari kesimpulan dari penelitian dan saran bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung.