

## Analisis Kinerja dan Kepentingan Moda Angkutan Bus dan Mobil *Travel Agent* Rute Simpang Empat – Kota Padang

Ahmad Al Hafiz<sup>1</sup>, I Gusti Ayu Andani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Transportasi, Institut Teknologi Bandung

<sup>2</sup>Sekolah Arsitektur, Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan (SAPPK), Institut Teknologi Bandung  
Email: [ahmadalhafizz7@gmail.com](mailto:ahmadalhafizz7@gmail.com); [g.a.andani@itb.ac.id](mailto:g.a.andani@itb.ac.id)

### ABSTRAK

Upaya untuk memperbaiki layanan transportasi umum di Kabupaten Pasaman Barat khususnya di Simpang Empat perlu dilakukan mengingat bertambahnya jumlah penduduknya tiap tahun. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pandangan masyarakat Simpang Empat mengenai kinerja dan tingkat kepentingan moda angkutan bus dan mobil *travel agent* dengan rute Simpang Empat - Kota Padang. Sampel penelitian adalah masyarakat Simpang Empat dengan random sampling sebanyak 174 responden. Metode analisis menggunakan statistik deskriptif dan *Importance Performance of Analysis* (IPA) dengan variabel *revealed preference*. Untuk moda angkutan bus didapatkan tingkat kinerja tertinggi yaitu atribut ke-11, sopir ramah kepada penumpang dan atribut ke-9 yaitu adanya larangan merokok di dalam kendaraan memiliki tingkat kinerja paling rendah. Sedangkan tingkat kepentingan tertingginya adalah atribut ke-7 yaitu sopir mengemudi dengan tertib (tidak ugal-ugalan) dan tingkat kepentingan terendah adalah atribut ke-16 yaitu tersedianya informasi pelayanan jadwal keberangkatan. Kemudian untuk moda angkutan mobil *travel agent*, atribut ke-11 yaitu sopir ramah kepada penumpang merupakan tingkat kinerja tertinggi dan tingkat kinerja yang paling rendah yaitu atribut ke-18, ketepatan waktu angkutan pada jadwal keberangkatan dan kedatangan. Untuk tingkat kepentingan tertinggi adalah atribut ke-7 yaitu sopir mengemudi dengan tertib (tidak ugal-ugalan) dan tingkat kepentingan terendah adalah atribut ke-19 dan 20 yaitu tersedianya kursi prioritas bagi lansia atau ibu hamil dan penyandang *disabilitas* dapat menggunakan angkutan dengan baik.

**Kata Kunci:** *Importance Performance of Analysis* (IPA), *Revealed Preference*, Angkutan Umum, Kinerja, Kepentingan

### ABSTRACT

*Efforts to improve public transportation services in West Pasaman Regency need to be made considering the increasing population every year. This study aims to see the views of the Simpang Empat community regarding the performance and level of importance of bus and travel agent transportation modes on the Simpang Empat - Padang City route. The research sample was the Simpang Empat community with random sampling of 174 respondents. The analysis method uses descriptive statistics and Importance Performance of Analysis (IPA) with revealed preference variables. For bus transportation modes obtained the highest level of performance is the 11th attribute, the driver is friendly to passengers and the 9th attribute is the prohibition of smoking in the vehicle has the lowest. While the highest level of importance is the 7th attribute, namely the driver driving in an orderly manner and the lowest level of importance is the 16th attribute, namely the availability of departure schedule service information. Then for the travel highest level of performance and the lowest level of performance is the 18th attribute, the timeliness of transportation on the departure and arrival schedule. For the highest level of importance is the 7th attribute, namely the driver driving in an orderly manner and the lowest level of importance is the 19th and 20th attributes, namely the availability of priority seats for the elderly or pregnant women and people with disabilities can use transportation properly.*

**Keywords:** *Importance Performance of Analysis* (IPA), *Revealed Preference*, Public Transportation, Performances, Importances

Submitted:	Reviewed:	Revised	Published:
02 Agustus 2023	15 Agustus 2023	18 September 2023	01 Februari 2024

### PENDAHULUAN

Upaya mendorong pengguna kendaraan pribadi untuk menggunakan angkutan umum memiliki tantangan sendiri dan sulit untuk dilakukan. Mobil menyediakan kebebasan individu sehingga

mendorong mobilitas individu yang tidak *sustainable*. Penggunaan mobil juga dipengaruhi faktor kebiasaan dan persepsi negatif terhadap angkutan umum (Ramos et. al., 2020). Namun upaya tersebut bukan hal yang mustahil untuk

diwujudkan jika pada angkutan umum dapat memberikan kenyamanan dan tersedianya fasilitas memadai yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam melakukan perjalanannya. Transportasi sangat berkaitan dengan perekonomian, baik dalam pendistribusian barang, jasa dan tenaga kerja (Rohaeni, 2018). Angkutan umum merupakan bagian dari transportasi yang harus diperhatikan.

Begitu pula di Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat, moda transportasi angkutan umum yang bisa digunakan yaitu hanya travel dan bus. Bus yang tersedia juga hanya 1 tipe bus yang berukuran sedang, tidak ada variasi bus yang bisa dipilih oleh calon penumpang. Sehingga penggunaan angkutan umum kurang optimal bagi masyarakat. Angkutan travel yang selanjutnya disebut mobil *travel agent* masih menggunakan plat hitam dengan tipe kendaraan minibus 7 seat melayani *door to door* yaitu penumpang dijemput langsung ke tempat tinggalnya dan diantar langsung ke tempat tujuannya. Sedangkan angkutan bus biasanya menunggu penumpang di Terminal Simpang Empat dengan *feeder*-nya berupa ojek pangkalan. Ketika sampai di Kota Padang terdapat angkutan *feeder* lainnya selain ojek *online* yaitu angkot sebagai *first mile* dan *last mile*-nya.

Berbagai pertimbangan dan alasan menjadi dasar bagi pelaku perjalanan dalam melakukan pemilihan kedua moda transportasi angkutan umum tersebut (Andriana dkk, 2019; Murtejo dkk, 2023). Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaran Bermotor Umum dalam Trayek, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) meliputi aspek di bidang kenyamanan, keamanan, keselamatan, keteraturan, kemudahan, dan kesetaraan.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing moda angkutan umum bus dan mobil agent travel sesuai dengan aspek-aspek yang ada pada Standar Pelayanan Minimal sesuai Permenhub nomor 29 tahun 2015 di atas. Kemudian hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pihak-pihak yang terkait khususnya operator angkutan umum bus dan mobil *travel*

*agent* sehingga dapat menaikkan minat masyarakat untuk menggunakan moda angkutan umum.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011) pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu: objektif, konkrit, rasional, terukur, dan sistematis.

Pengambilan data dilakukan dengan menyebar kuesioner penelitian kepada masyarakat Simpang Empat baik secara *offline* maupun *online*. Kemudian responden diminta untuk mengisi data sosio-ekonomi dan pendapat mereka mengenai kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing aspek pada Standar Pelayanan Minimal Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 sebagaimana pada penelitian terdahulu (Arifin et. al., 2015; Ariostar et.al., 2022) yang mengkaji tentang kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan penumpang yang berbasis Standar Pelayanan Minimal.

Sampel yang diteliti adalah masyarakat Pasaman Barat berdomisili di Simpang Empat yang pernah menggunakan moda angkutan umum bus dan mobil *travel agent*. Kemudian dilakukan analisis terhadap respon dari responden melalui kuesioner yang disebar mengenai atribut-atribut layanan angkutan umum bus dan mobil *travel agent* rute Simpang Empat - Kota Padang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James (1977 dalam Tjiptono, 2019). Metode ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas dari peningkatan kualitas produk ataupun jasa yang kemudian dikenal dengan istilah *quadrant analysis*. (Brant & Latu Everett, 2015 dalam Tjiptono, 2011).

Dari hasil analisis dan pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan aspek mana yang pelayanannya tetap dipertahankan dan mana yang harus ditingkatkan pada masing-masing moda angkutan umum bus dan mobil *agent travel*.

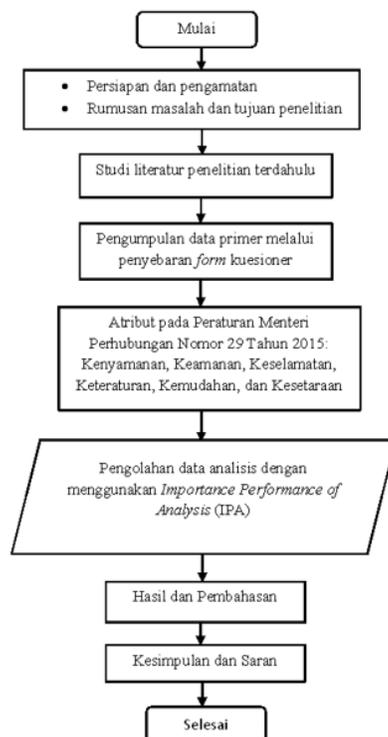
Berikut ini adalah atribut pelayanan moda angkutan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 diperlihatkan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Atribut Pelayanan Moda Angkutan

Variabel	No. Variabel	Keterangan Atribut
Keamanan	X1	Tersedianya informasi trayek dan identitas kendaraan
	X2	Tersedianya tanda pengenal pengemudi
	X3	Tersedianya lampu isyarat tanda bahaya
	X4	Kemaman barang pada saat di ruang tunggu maupun di dalam kendaraan baik
Keselamatan	X5	Tersedianya informasi tanggap darurat
	X6	Tersedianya peralatan keselamatan (P3K)
Kenyamanan	X7	Sopir mengemudi dengan tertib (tidak ugal-ugalan)
	X8	Adanya fasilitas pengatur suhu/AC/Ventilasi udara di kendaraan
	X9	Adanya larangan merokok di dalam kendaraan
	X10	Adanya lampu penerangan di dalam kendaraan
	X11	Sopir ramah kepada penumpang
	X12	Tempat duduk tidak berdesakan
	X13	Kebersihan di dalam bus optimal
Kemudahan	X14	Penumpang mudah mengakses (memesan tiket) angkutan
	X15	Penumpang mudah saat naik dan turun dari kendaraan
Keteraturan	X16	Tersedianya informasi pelayanan jadwal keberangkatan
	X17	Sopir berhenti seperlunya (tidak lama) saat menaikkan dan menurunkan penumpang
	X18	Ketepatan waktu angkutan pada jadwal keberangkatan dan kedatangan
Kesetaraan	X19	Tersedianya kursi prioritas bagi lansia atau ibu hamil
	X20	Penyandang <i>disabilitas</i> dapat menggunakan angkutan dengan baik

### Diagram Alir Penelitian

Berikut adalah diagram alir yang digunakan dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.** Diagram Alir Penelitian

### Waktu dan Tempat Penelitian

Pengambilan data *offline* dan *online* dilakukan pada bulan Maret dan April 2023. Populasi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Pasaman Barat yang pernah menggunakan moda angkutan bus dan mobil *travel agent*. Populasi menurut Sugiyono (2012) yaitu wilayah yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik dan nilai tertentu yang akan dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya oleh peneliti. Pengambilan data *offline* dilakukan di alun-alun depan Kantor Bupati Kabupaten Pasaman Barat, Terminal Simpang Empat, Kawasan pasar Simpang Empat, dan Dinas Perhubungan Kabupaten Pasaman Barat. Sedangkan untuk pengambilan data secara *online* dilakukan dengan membagikan link kuesioner ke beberapa grup *whatsapp* beberapa instansi dan komunitas yang ada di Simpang Empat. Jumlah sampel yang didapatkan baik secara *online* maupun *offline* yaitu sebanyak 174 responden.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan analisis dan pengolahan data selanjutnya akan ditampilkan persebaran atribut di dalam diagram kartesius untuk kinerja dan tingkat kepentingan secara keseluruhan, baik terhadap bus maupun mobil *travel agent*.

**Moda Angkutan Bus**

Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan secara keseluruhan untuk moda angkutan bus dari 174 jumlah responden adalah 3,50 untuk tingkat kinerja dan 4,16 untuk tingkat kepentingan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut. Variable X menyatakan kinerja, sedangkan variabel Y menyatakan kepentingan.

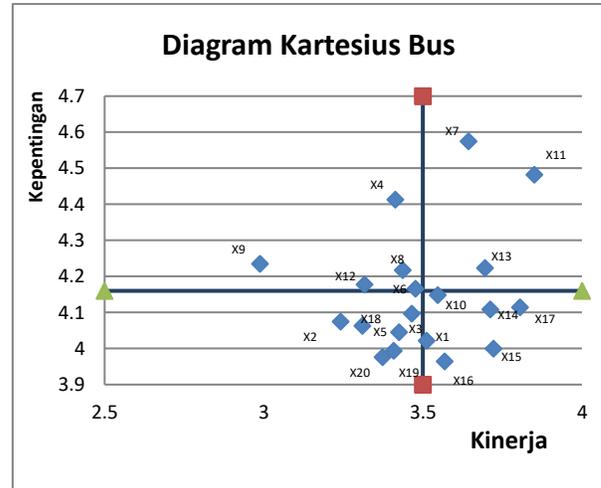
**Tabel 2.** Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan pada Atribut Kualitas Pelayanan Moda Angkutan Bus

No	Atribut	ΣX	ΣY	n	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	X1	611	700	174	3.51	4.02
2	X2	564	709	174	3.24	4.07
3	X3	603	713	174	3.47	4.10
4	X4	594	768	174	3.41	4.41
5	X5	596	704	174	3.43	4.05
6	X6	605	725	174	3.48	4.17
7	X7	634	796	174	3.64	4.57
8	X8	598	734	174	3.44	4.22
9	X9	520	737	174	2.99	4.24
10	X10	617	722	174	3.55	4.15
11	X11	670	780	174	3.85	4.48
12	X12	577	727	174	3.32	4.18
13	X13	643	735	174	3.70	4.22
14	X14	642	715	174	3.71	4.11
15	X15	640	696	174	3.72	4.00
16	X16	621	690	174	3.57	3.97
17	X17	662	716	174	3.80	4.11
18	X18	576	707	174	3.31	4.06
19	X19	593	695	174	3.41	3.99
20	X20	587	692	174	3.37	3.98
<b>Total</b>					69.91	83.11
<b>Rata-rata keseluruhan</b>					3.50	4.16

(Analisis, 2023)

Tingkat kinerja tertinggi adalah atribut ke-11 yaitu sopir ramah kepada penumpang dengan nilai rata-rata 3,85. Hal ini memperlihatkan bahwa penilaian responden pada jenis pelayanan tersebut sudah sangat baik. Namun atribut ke-9 yaitu adanya larangan merokok di dalam kendaraan dinilai paling tidak memuaskan karena memiliki nilai rata-rata dengan tingkat kinerja yang paling rendah yaitu sebesar 2,99.

Sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi adalah atribut ke-7 yaitu sopir mengemudi dengan tertib (tidak ugal-ugalan) dengan nilai rata-rata 4,57 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah adalah atribut ke-16 yaitu tersedianya informasi pelayanan jadwal keberangkatan dengan nilai rata-rata sebesar 3,97.



**Gambar 2.** Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Rute Simpang Empat-Padang

(Analisis, 2023)

Berikut adalah keterangan masing-masing kuadran dan atribut-atribut yang ada di dalamnya:

**Kuadran I (Main Priority)**

Pada kuadran ini ditempati oleh atribut-atribut yang kinerjanya belum dilaksanakan dengan baik oleh moda angkutannya namun dianggap penting oleh penumpangnya. Atribut-atribut di kuadran ini menjadi prioritas utama yang pelayanannya harus ditingkatkan. Atribut-atribut yang menempati kuadran ini adalah: X4 (Kemanan barang pada saat di ruang tunggu maupun di dalam kendaraan baik), X6 (Tersedianya peralatan keselamatan (P3K)), X8 (Adanya fasilitas pengatur suhu/AC/ventilasi udara di kendaraan), X9 (Adanya larangan merokok di dalam kendaraan), X12 (Tempat duduk tidak bersesakan).

**Kuadran II (Maintained Performance)**

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang kinerjanya dinilai sudah sesuai dan juga dianggap penting oleh penumpang. Kinerja dari atribut-atribut yang ada di kuadran ini harus tetap dipertahankan. Atribut-atribut yang menempati kuadran ini adalah: X7 (Sopir mengemudi dengan tertib (tidak ugal-ugalan)), X11 (Sopir ramah kepada penumpang), X13 (Kebersihan di dalam bus optimal).

**Kuadran III (Low Priority)**

Pada kuadran ini kinerja dari masing-masing atributnya kurang bagus dan juga kurang dianggap penting oleh penumpangnya. Peningkatan kinerja pada atribut-atributnya perlu dipertimbangkan lagi karena hanya akan berdampak kecil terhadap

tingkat kepuasan penumpang. Atribut-atribut yang menempati kuadran ini adalah: X2 (Tersedianya tanda pengenal pengemudi), X3 (Tersedianya lampu isyarat tanda bahaya), X5 (Tersedianya informasi tanggap darurat), X18 (Ketepatan waktu angkutan pada jadwal keberangkatan dan kedatangan), X19 (Tersedianya kursi prioritas bagi lansia atau ibu hamil), X20 (Penyandang *disabilitas* dapat menggunakan angkutan dengan baik).

**Kuadran IV (*Excessive*)**

Pada kuadran ini masing-masing dari atributnya dirasa mempunyai kinerja yang bagus namun tidak begitu penting bagi para penumpangnya. Kinerja dari atribut-atribut ini bisa untuk dikurangi dan dialokasikan kepada atribut lain yang kinerjanya dirasa butuh untuk ditingkatkan lagi. Atribut-atribut yang menempati kuadran ini adalah: X1 (Tersedianya informasi trayek dan identitas kendaraan), X10 (Adanya lampu penerangan di dalam kendaraan), X14 (Penumpang mudah mengakses (memesan tiket) angkutan), X15 (Penumpang mudah saat naik dan turun dari kendaraan), X16 (Tersedianya informasi pelayanan jadwal keberangkatan), X17 (Sopir berhenti seperlunya (tidak lama) saat menaikkan dan menurunkan penumpang).

**Moda Angkutan Mobil *Travel agent***

Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan secara keseluruhan untuk moda angkutan mobil *travel agent* dari 174 jumlah responden adalah 3,89 untuk tingkat kinerja dan 4,33 untuk tingkat kepentingan. Berikut nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan pada atribut kualitas pelayanan moda angkutan mobil *travel agent*.

**Tabel 3.** Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan pada Atribut Kualitas Pelayanan Moda Angkutan Mobil *Travel agent*

No	Atribut	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	n	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	X1	656	731	174	3.77	4.20
2	X2	652	733	174	3.75	4.21
3	X3	660	743	174	3.79	4.27
4	X4	714	763	174	4.10	4.39
5	X5	639	736	174	3.67	4.23
6	X6	666	756	174	3.83	4.34
7	X7	692	805	174	3.98	4.63
8	X8	690	778	174	3.99	4.47
9	X9	640	795	174	3.68	4.57
10	X10	716	732	174	4.11	4.21
11	X11	744	791	174	4.28	4.55
12	X12	643	753	174	3.70	4.33

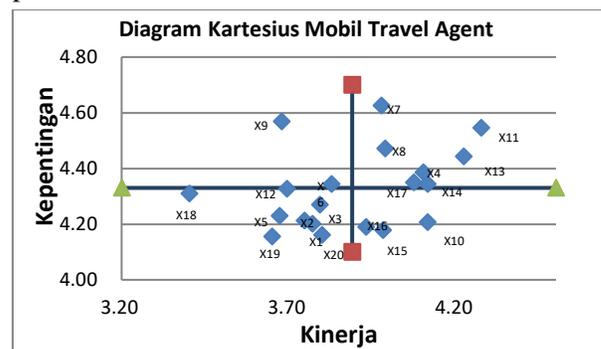
No	Atribut	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	n	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
13	X13	735	773	174	4.22	4.44
14	X14	716	756	174	4.11	4.34
15	X15	689	727	174	3.98	4.18
16	X16	684	729	174	3.93	4.19
17	X17	709	757	174	4.07	4.35
18	X18	592	750	174	3.40	4.31
19	X19	635	723	174	3.65	4.16
20	X20	661	724	174	3.80	4.16
<b>Total</b>					77.82	86.52
<b>Rata-rata keseluruhan</b>					3.89	4.33

(Analisis, 2023)

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai rata-rata tersebut di atas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja tertinggi adalah atribut ke-11 yaitu sopir ramah kepada penumpang dengan nilai rata-rata 4,28. Hal ini memperlihatkan bahwa penilaian responden pada jenis pelayanan tersebut sudah sangat baik. Namun atribut ke-18 yaitu ketepatan waktu angkutan pada jadwal keberangkatan dan kedatangan dinilai paling tidak memuaskan karena memiliki nilai rata-rata dengan tingkat kinerja yang paling rendah yaitu sebesar 3,40.

Sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi adalah atribut ke-7 yaitu sopir mengemudi dengan tertib (tidak ugal-ugalan) dengan nilai rata-rata 4,63 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah adalah atribut ke-19 dan 20 yaitu tersedianya kursi prioritas bagi lansia atau ibu hamil dan penyandang *disabilitas* dapat menggunakan angkutan dengan baik dengan nilai rata-rata 4,16.

Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan secara keseluruhan untuk moda angkutan mobil *travel agent* dari 174 jumlah responden adalah 3,89 untuk tingkat kinerja dan 4,33 untuk tingkat kepentingan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:



**Gambar 3.** Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan Pelayanan Mobil *Travel agent* Rute Simpang Empat-Padang (Analisis, 2023)

Pada diagram kartesius diatas dapat dilihat bahwa persebaran titik-titik nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan angkutan umum bus dibagi menjadi empat kuadran. Masing-masing kuadran memiliki keadaan dan pengertian yang berbeda. Berikut adalah keterangan masing-masing kuadran dan atribut-atribut yang ada di dalamnya:

#### **Kuadran I (Main Priority)**

Pada kuadran ini ditempati oleh atribut-atribut yang kinerjanya belum dilaksanakan dengan baik oleh moda angkutannya namun dianggap penting oleh penumpangnya. Atribut-atribut di kuadran ini menjadi prioritas utama yang pelayanannya harus ditingkatkan. Atribut-atribut yang menempati kuadran ini adalah: X6 (Tersedianya peralatan keselamatan (P3K)), X9 (Adanya larangan merokok di dalam kendaraan), X12 (Tempat duduk tidak berdesakan).

#### **Kuadran II (Maintained Performance)**

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang kinerjanya dinilai sudah sesuai dan juga dianggap penting oleh penumpang. Kinerja dari atribut-atribut yang ada di kuadran ini harus tetap dipertahankan. Atribut-atribut yang menempati kuadran ini adalah: X4 (Kemanan barang pada saat di ruang tunggu maupun di dalam kendaraan baik), X7 (Sopir mengemudi dengan tertib (tidak ugul-ugalan)), X8 (Adanya fasilitas pengatur suhu/AC/ventilasi udara di kendaraan), X11 (Sopir ramah kepada penumpang), X13 (Kebersihan di dalam bus optimal), X14 (Penumpang mudah mengakses (memesan tiket) angkutan), X17 (Sopir berhenti seperlunya (tidak lama) saat menaikkan dan menurunkan penumpang).

#### **Kuadran III (Low Priority)**

Pada kuadran ini kinerja dari masing-masing atributnya kurang bagus dan juga kurang dianggap penting oleh penumpangnya. Peningkatan kinerja pada atribut-atributnya perlu dipertimbangkan lagi karena hanya akan berdampak kecil terhadap tingkat kepuasan penumpang. Atribut-atribut yang menempati kuadran ini adalah: X1 (Tersedianya informasi trayek dan identitas kendaraan), X2 (Tersedianya tanda pengenalan pengemudi), X3 (Tersedianya lampu isyarat tanda bahaya), X5 (Tersedianya informasi tanggap darurat), X18 (Ketepatan waktu angkutan pada jadwal

keberangkatan dan kedatangan), X19 (Tersedianya kursi prioritas bagi lansia atau ibu hamil), X20 (Penyandang *disabilitas* dapat menggunakan angkutan dengan baik).

#### **Kuadran IV (Excessive)**

Pada kuadran ini masing-masing dari atributnya dirasa mempunyai kinerja yang bagus namun tidak begitu penting bagi para penumpangnya. Kinerja dari atribut-atribut ini bisa untuk dikurangi dan dialokasikan kepada atribut lain yang kinerjanya dirasa butuh untuk ditingkatkan lagi. Atribut-atribut yang menempati kuadran ini adalah: X10 (Adanya lampu penerangan di dalam kendaraan), X15 (Penumpang mudah saat naik dan turun dari kendaraan), X16 (Tersedianya informasi pelayanan jadwal keberangkatan).

### **KESIMPULAN**

Atribut-atribut yang harus ditingkatkan pelayanannya bagi angkutan umum bus adalah X4 (Kemanan barang pada saat di ruang tunggu maupun di dalam kendaraan baik), X6 (Tersedianya peralatan keselamatan (P3K)), X8 (Adanya fasilitas pengatur suhu/AC/ventilasi udara di kendaraan), X9 (Adanya larangan merokok di dalam kendaraan), X12 (Tempat duduk tidak berdesakan). Sedangkan untuk atribut X1 (Tersedianya informasi trayek dan identitas kendaraan), X10 (Adanya lampu penerangan di dalam kendaraan), X14 (Penumpang mudah mengakses (memesan tiket) angkutan), X15 (Penumpang mudah saat naik dan turun dari kendaraan), X16 (Tersedianya informasi pelayanan jadwal keberangkatan), X17 (Sopir berhenti seperlunya (tidak lama) saat menaikkan dan menurunkan penumpang) memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun memiliki kinerja bagus, kualitas pelayanannya dapat diturunkan sehingga dapat dialihkan ke atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi.

Untuk mobil *travel agent* atribut X6 (Tersedianya peralatan keselamatan (P3K)), X9 (Adanya larangan merokok di dalam kendaraan), X12 (Tempat duduk tidak berdesakan) perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya. Sedangkan untuk atribut X10 (Adanya lampu penerangan di dalam kendaraan), X15 (Penumpang mudah saat naik dan turun dari kendaraan), X16 (Tersedianya informasi pelayanan jadwal keberangkatan) kualitas kinerjanya dapat diturunkan sehingga dapat dialihkan ke atribut yang tingkat kepentingannya lebih tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, A., Anggraini, R., & Sugiarto, S. (2019). Analisis Karakteristik Responden dan Atribut Perjalanan terhadap Pemilihan Moda Angkutan Umum Rute Banda Aceh – Tapaktuan. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, 2(4), 294-305.  
<https://doi.org/10.24815/jarsp.v2i4.14946>
- Arifin, M. A., Gemina, D., & Silaningsih, E. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Jurnal Sosial Humaniora*, 6(2), 104–121.  
<https://doi.org/10.30997/jsh.v6i2.505>
- Ariostar, A., Muttaqin, A. W., Adriadi, A., Andiyan, A., & Irawan, S. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1. *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik Sipil*, 6(1), 9–16.  
<https://doi.org/10.32832/komposit.v6i1.6697>
- Bakri, M. D., Syarif, I. A., Prihartanto, E., & Hernadi, A. (2021). Study of Economic Class Passenger Rates for People Transportation Travel in North Kalimantan Province. *Astonjadro*, 10(2), 308–321.  
<https://doi.org/10.32832/astonjadro.v10i2.5236>
- BPS Kabupaten Pasaman Barat. (2022). *Kabupaten Pasaman Barat Kabupaten Pasaman Barat Dalam Angka 2022*. Kabupaten Pasaman Barat: Badan Pusat Statistik
- Murtejo, T., Muhajir, A., Alimuddin, A., & Chayati, N. (2023). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trans Pakuan Trayek Terminal Bubulak via Cidangiang – Ciawi di Kota Bogor. *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik Sipil*, 7(1), 61–68.  
<https://doi.org/10.32832/komposit.v7i1.7367>
- Peraturan Menteri Republik Indonesia. (2015). Undang-Undang Nomor 22 tahun 2015 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Ramos, É. M. S., Bergstad, C. J., & Nässén, J. (2020). Understanding Daily Car Use: Driving Habits, Motives, Attitudes, and Norms Across Trip Purposes. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 68, 306–315.  
<https://doi.org/10.1016/j.trf.2019.11.013>
- Rosidah, I. (2020). Evaluasi Kinerja Bus Ja Connexion Rute Bubulak – Bandara Soekarno Hatta. *Astonjadro*, 7(1), 12–17.  
<https://doi.org/10.32832/astonjadro.v7i1.2274>
- Savitri, A., Murtejo, T., & Rulhendri, R. (2020). Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Transpakuan Bogor (Studi kasus: Pelayanan di Halte dan Pelayanan di dalam Bus Transpakuan Bogor). *Astonjadro*, 6(2), 97–103.  
<https://doi.org/10.32832/astonjadro.v6i2.2266>
- Sugiyono, S. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2019). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Rohaeni, H. & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer*. *Ecodemica Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2 (2), 314-315.  
<https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>