

## Analisis Persepsi Penumpang Pada Pelayanan LRT JABODEBEK

Rodika Utama<sup>1</sup>, Alizar<sup>2</sup>

Teknik Sipil, Universitas Dian Nusantara, Indonesia  
E-mail: [rodika@ruangguru.com](mailto:rodika@ruangguru.com), [alizar@undira.ac.id](mailto:alizar@undira.ac.id)

---

<b>DOI:</b> <a href="https://doi.org/10.38043/telsinas.v7i2.5401">https://doi.org/10.38043/telsinas.v7i2.5401</a>	<b>Received:</b> 06 April 2024	<b>Accepted:</b> 16 June 2024	<b>Publish:</b> 25 June 2024
--	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

---

**ABSTRAK:** Transportasi merupakan kebutuhan penting bagi mobilitas perkotaan, khususnya di Jakarta. *Light Rail Transit* (LRT) Jabodebek, sebagai salah satu moda transportasi massal berbasis rel, dirancang untuk memenuhi kebutuhan transportasi umum yang efektif dan efisien di tengah kemacetan kota. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan LRT Jabodebek, yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan kembali. Metode yang digunakan meliputi *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 83,68%, yang mengindikasikan tingkat kepuasan penumpang yang sangat tinggi. Meskipun demikian, analisis IPA mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu ditingkatkan, seperti kebersihan gerbong, sistem keamanan, pelayanan tanpa hambatan, tanggapan terhadap keluhan penumpang, dan jaminan keamanan barang bawaan. Kebersihan gerbong dan keamanan yang baik penting untuk kenyamanan dan keselamatan penumpang, sementara pelayanan yang lancar dan tanggapan cepat terhadap keluhan serta pengawasan barang meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, LRT Jabodebek dapat meningkatkan kualitas layanan dan keseluruhan tingkat kepuasan penumpang, serta menarik lebih banyak pengguna di masa depan.

**Kata Kunci:** LRT Jabodebek; persepsi penumpang; kualitas pelayanan; CSI; IPA

**ABSTRACT:** Transportation is a crucial need for urban mobility, especially in Jakarta. The Light Rail Transit (LRT) Jabodebek, as one of the rail-based mass transportation modes, is designed to meet the demand for effective and efficient public transportation amidst urban congestion. This study aims to analyze passengers' perceptions of the service quality of LRT Jabodebek, which can influence their decision to reuse the service. The methods used include the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results indicate a CSI score of 83.68%, reflecting a very high level of passenger satisfaction. However, the IPA analysis identifies attributes that need improvement, such as the cleanliness of the carriages, the security system, seamless service, responsiveness to passenger complaints, and the security of personal belongings. Clean carriages and a good security system are essential for passenger comfort and safety, while smooth service and quick responses to complaints, along with oversight of belongings, enhance satisfaction and user trust. By improving these aspects, LRT Jabodebek can enhance service quality and overall passenger satisfaction, as well as attract more users in the future.

**Keyword:** LRT Jabodebek; passenger perception; service quality; CSI; IPA

### I. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan kebutuhan penting bagi mobilitas perkotaan. Transportasi sangat berhubungan dengan tersedianya dan kecepatan pergerakan orang dan barang dari satu lokasi ke lokasi lain, dengan selalu mempertimbangkan waktu secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuannya [1]. Menurut publikasi BPS 2021, tingginya mobilitas penumpang dan barang di ibukota memerlukan transportasi umum yang aman dan nyaman. Transportasi umum yang baik dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan, dan menurunkan penggunaan kendaraan bermotor pribadi [2]. Salah satu fasilitas yang dirancang oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat yang berkualitas dan efektif adalah LRT.

LRT adalah transportasi publik berbasis rel yang digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang. Pemerintah memperkirakan LRT akan signifikan bagi masyarakat Jakarta dalam memenuhi kebutuhan transportasi umum di tengah kemacetan. LRT Jabodebek populer di Jakarta dan sekitarnya, beroperasi di kawasan perkotaan. Operasional LRT sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat, baik dari pengguna maupun non-pengguna. Penyedia layanan LRT perlu memiliki dan menerapkan standar pelayanan berkualitas tinggi bagi penumpang. Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam

memberikan manfaat kepada penumpang, meningkatkan daya saing penyedia layanan, dan menarik lebih banyak penumpang. [3]. Peningkatan kualitas layanan terhadap transportasi publik, termasuk LRT Jabodebek tersebut dapat menarik penumpang baru ke dalam sistem dalam jangka panjang [4]. LRT Jabodebek menjadi transportasi baru yang sudah seharusnya memiliki kualitas dan efektivitas dalam perjalanannya.

Meskipun demikian, kualitas dan efektivitas dari LRT Jabodebek masih belum maksimal. Masih terdapat keluhan-keluhan dari penumpang LRT Jabodebek. Penumpang LRT Jabodebek merasa pengereman LRT masih kasar, pintu LRT yang rendah, antrian panjang, dan lamanya menunggu LRT untuk datang [5]. Sementara itu, PT KAI selaku pengelola dari LRT Jabodebek berencana untuk meningkatkan jumlah penumpang yang menggunakan LRT Jabodebek [6]. Analisis mendalam mengenai persepsi penumpang LRT Jabodebek yang dapat digunakan oleh KAI untuk memperbaiki pelayanannya. Terutama, untuk meningkatkan kualitas layanan yang kemudian dapat membentuk kepuasan dalam diri penumpang LRT Jabodebek.

Kualitas pelayanan yang diterima penumpang mempengaruhi persepsi mereka. Persepsi adalah respons seseorang terhadap berbagai aspek dan gejala di sekitarnya, menggambarkan stimulus lingkungan dengan pengetahuan yang dimiliki [7]. Oleh karena itu, pelayanan yang diterima penumpang LRT Jabodebek membentuk persepsi mereka tentang LRT tersebut. Persepsi ini dapat mempengaruhi keputusan penumpang untuk menggunakan LRT Jabodebek lagi. Maka, persepsi penumpang terhadap pelayanan transportasi sangat penting bagi keberlanjutan penggunaannya. Berdasarkan hal ini, peneliti tertarik untuk mengkaji Analisis Persepsi Penumpang pada Pelayanan LRT Jabodebek.

## **II. LANDASAN TEORI**

### **Transportasi Darat**

Transportasi merupakan pengangkutan manusia atau barang menggunakan kendaraan tertentu sesuai dengan kemajuan teknologi yang ada [8]. Transportasi darat merupakan transportasi yang perpindahannya terjadi di tanah, seperti menggunakan jalan, rel, dan pipa-pipa penyalur [8]. Terdapat berbagai jenis transportasi darat, seperti kereta api, *busway*, LRT, bis, sepeda, dan lain sebagainya.

### **LRT**

LRT adalah sistem transportasi metropolitan berbasis kereta api ringan dengan rel listrik. Karakteristiknya termasuk kemampuan operasional kereta pendek di jalur eksklusif di perkotaan. Dengan konstruksi yang ringan, LRT mampu berintegrasi dengan lalu lintas umum atau menggunakan jalur tersendiri, mendukung mobilitas efisien dan berkelanjutan dalam kota. [9].

### **Kualitas Layanan**

Pelayanan mencakup segala bentuk tindakan atau aktivitas yang disediakan oleh satu pihak untuk pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan fisik [10]. Sementara itu, kualitas merupakan dapat atau tidaknya suatu jasa, proses, lingkungan, dan produk dalam memenuhi atau melebihi harapan [11]. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai mampu atau tidaknya suatu pelayanan dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan seseorang. Adapun indikator dari kualitas pelayanan antara lain [12]:

1. *Tangible*, mengacu pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan materi komunikasi. Ini termasuk kebersihan, tata letak, dan tampilan visual yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.
2. *Emphaty*, merujuk pada kemampuan untuk memberikan perhatian individu dan mengerti kebutuhan serta keinginan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah kesiapan staf dalam membantu pelanggan serta memberikan perhatian secara tulus..
3. *Reliability*, merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan konsisten dan akurat. Hal tersebut mencakup keandalan dalam memenuhi janji layanan, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan.
4. *Responsiveness*, merujuk pada kesiapan dan keterampilan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat. Ini termasuk kecepatan dalam merespons permintaan, keluhan, dan pertanyaan pelanggan.

5. *Assurance*, adalah wawasan dan sifat sopan staf serta kemampuan mereka untuk membangun rasa percaya dan keyakinan. Ini mencakup profesionalisme, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi dalam memberikan layanan.

### **Persepsi Penumpang**

Persepsi adalah hasil dari pengalaman terhadap suatu objek, peristiwa, atau hubungan, yang terbentuk melalui proses menyimpulkan informasi dan makna yang terkait [13]. Walgito menjelaskan persepsi merupakan proses di mana individu mengorganisir dan menginterpretasikan stimulus yang diterima, serta merupakan respons dalam diri individu. [14]. Penumpang dapat diartikan sebagai seseorang yang memanfaatkan layanan transportasi, namanya tertera pada tiket, dan dibuktikan dengan identitas diri [15]. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang akan terbentuk setelah mendapatkan stimulus dan merasakan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi yang digunakan oleh penumpang.

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

CSI adalah pendekatan yang mengubah nilai kepuasan yang dirasakan pelanggan saat berhadapan dengan kebutuhan atau harapan terhadap layanan perusahaan. Metode ini menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut tertentu dan diperlukan untuk menilai kepuasan keseluruhan pengguna dengan mempertimbangkan pentingnya atribut suatu produk atau layanan [16]. Contoh penggunaan metode CSI meliputi perbaikan layanan, motivasi karyawan, dan pemberian bonus sebagai ilustrasi tingkat kepuasan pengguna. Metode ini memberikan penilaian keseluruhan terhadap indeks dan tingkat kepuasan dengan pendekatan yang memperhitungkan pentingnya atribut yang diukur.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

IPA pertama kali diperkenalkan untuk menganalisis hubungan antara persepsi konsumen dan peningkatan kualitas layanan melalui analisis kuadran. Metode ini membantu dalam mengidentifikasi elemen-elemen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan karena tidak memuaskan pelanggan. Dengan menggunakan grafik dua dimensi yang menggabungkan tingkat kepentingan dan kepuasan, analisis ini membagi data menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran, memudahkan interpretasi data dan memberikan saran yang praktis [17].

## **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan metode CSI dan IPA untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap pelayanan LRT Jabodebek. Langkah pertama adalah melakukan survei awal di lapangan untuk mengumpulkan informasi dasar mengenai kondisi dan persepsi penumpang. Selanjutnya, peneliti merumuskan masalah utama dan melakukan kajian literatur untuk memahami konsep-konsep yang relevan serta menetapkan tujuan penelitian. Data dikumpulkan langsung dari penumpang melalui kuesioner yang mencakup atribut layanan, tingkat kepentingan, dan tingkat kinerja. Data yang telah dikumpulkan diolah untuk analisis lebih lanjut. Nilai CSI dihitung untuk setiap atribut layanan dengan mengkonversi skor kepuasan menjadi indeks untuk menentukan tingkat kepuasan keseluruhan. Diagram IPA kemudian dibuat untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan area yang sudah berkinerja baik.

### **Metode Pengambilan Sampel Responden**

Penelitian kuantitatif dengan populasi besar seringkali menghadirkan tantangan dalam pengambilan data yang akurat. Oleh karena itu, diperlukan pengambilan sampel yang representatif dari populasi tersebut. Salah satu metode untuk menentukan ukuran sampel adalah menggunakan rumus *Lemeshow*, yang berguna dalam menentukan ukuran sampel yang sesuai ketika ukuran populasi tidak diketahui dengan pasti pada suatu penelitian kuantitatif. Ukuran sampel yang dihitung dengan metode *Lemeshow* bergantung pada estimasi maksimum dan tingkat kesalahan yang ditetapkan. Dengan demikian, semakin rendah nilai estimasi maksimum dan tingkat kesalahan yang digunakan, semakin besar

jumlah sampel yang direkomendasikan. Rumus ini membantu memastikan bahwa sampel yang dipilih dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan dengan tingkat kepercayaan dan presisi tertentu. Penghitungan rumus sampel *Lemeshow*:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan

n = total sampel yang diambil untuk penelitian

Z = nilai skor kepercayaan sebesar 95%, yang dalam statistik biasanya bernilai 1,96

P = estimasi maksimum, yang dalam penelitian ini merupakan 50%

d = tingkat kesalahan (5%) = 0,05

## CSI

CSI atau dapat diartikan sebagai Indeks Kepuasan Pelanggan adalah sebuah skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah produk [18]. Alasan CSI digunakan pada penelitian ini adalah CSI dapat digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan penumpang berdasarkan pelayanan yang diberikan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut jasa. Menghitung CSI yang dihitung menggunakan persamaan berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{t=1}^p WS}{HS} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

P = hasil dari perkalian antara layanan kepentingan dan kepentingan ke-P

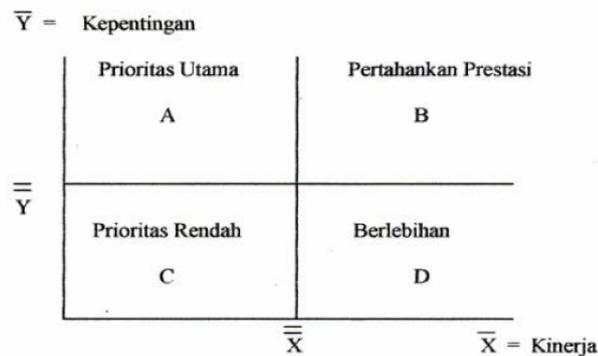
HS = skala tertinggi pada pengukuran tersebut

Setelah mengetahui nilai CSI, kemudian nilai CSI tersebut dibandingkan dengan kriteria nilai CSI untuk mengetahui pada kategori mana kepuasan konsumen. Kriteria CSI digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan rentang nilai tertentu. Nilai CSI berkisar dari 0 hingga 1, dengan lima kategori yang menggambarkan tingkat kepuasan, yaitu:

1. Nilai 0,81 – 1,00 menunjukkan kategori "Sangat Puas," yang berarti pelanggan sangat puas dengan layanan yang diterima.
2. Nilai 0,66 – 0,80 menunjukkan kategori "Puas," yang mengindikasikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang telah diberikan.
3. Nilai 0,51 – 0,65 masuk ke dalam kategori "Cukup Puas," menunjukkan kepuasan yang moderat di mana layanan masih dianggap memadai.
4. Nilai 0,35 – 0,50 berada dalam kategori "Kurang Puas," yang menunjukkan bahwa pelanggan kurang puas dengan kualitas layanan.
5. Nilai 0,00 – 0,34 termasuk kategori "Tidak Puas," yang berarti bahwa layanan sangat tidak memuaskan bagi pelanggan.

## IPA

IPA digunakan untuk menilai atribut-atribut layanan yang dianggap pengguna sebagai faktor penentu kepuasan mereka, serta untuk mengidentifikasi atribut mana yang perlu ditingkatkan kinerjanya. IPA menggunakan dua faktor utama, yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut, yang sering direpresentasikan dalam diagram dua dimensi untuk memvisualisasikan hubungan di antara mereka yang dijelaskan pada Gambar 1.[19].



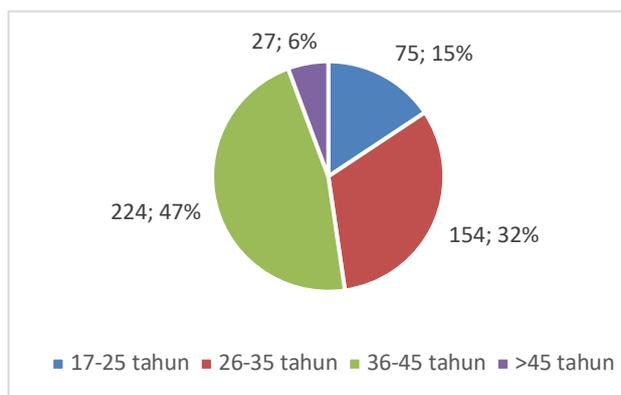
Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran A mencakup atribut-atribut dengan kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, sehingga belum memenuhi harapan pengguna. Kuadran B berisi atribut yang memiliki kepentingan dan kepuasan tinggi, yang harus terus dipertahankan. Kuadran C terdiri dari atribut dengan kepentingan dan kepuasan rendah, sehingga pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna relatif kecil. Kuadran D mencakup atribut dengan kepentingan rendah tetapi di mana kepuasan pengguna cenderung berlebihan.

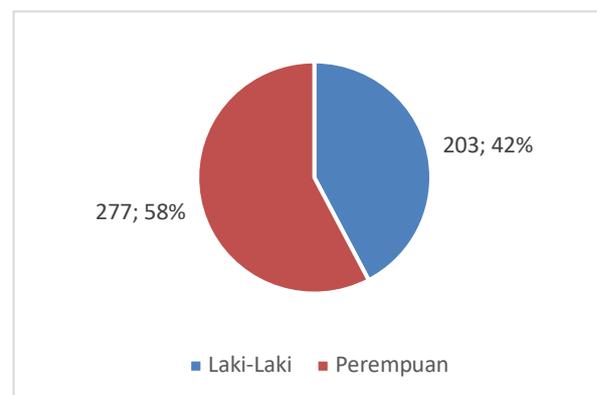
#### IV. PEMBAHASAN

##### Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden bertujuan untuk memahami variasi dalam sampel berdasarkan jenis kelamin dan usia. Informasi ini memberikan wawasan yang jelas mengenai kondisi responden serta relevansinya dengan masalah dan tujuan penelitian. Berikut disajikan gambaran umum responden berdasarkan usia dan jenis kelamin pada Gambar 2 dan Gambar 3.



Gambar 2. Responden berdasarkan Usia



Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran umum responden ditinjau dari usia dan jenis kelamin menunjukkan variasi yang signifikan dari total sampel sebanyak 480 responden. Berdasarkan Gambar 2, mayoritas responden berusia 36-45 tahun (47%), diikuti oleh responden berusia 26-35 tahun (32%), 17-25 tahun (15%), dan lebih dari 45 tahun (6%). Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan LRT Jabodebek menarik perhatian penumpang dari berbagai kelompok usia, dengan dominasi kelompok usia produktif. Sedangkan jika ditinjau dari jenis kelamin pada Gambar 3, jumlah responden perempuan (58%) lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki (42%). Informasi ini penting untuk memahami demografi penumpang LRT Jabodebek dan dapat

digunakan untuk menyesuaikan strategi pelayanan yang lebih tepat sesuai dengan karakteristik penumpang.

### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran awal dalam analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan dalam sebuah penelitian [20]. Tujuan statistik deskriptif adalah untuk menyajikan deskripsi data berdasarkan variabel-variabel seperti nilai rata-rata, maksimum, minimum, dan standar deviasi. Berikut ini disajikan statistik deskriptif pada Tabel 1.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	Jumlah Sampel	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Persepsi Penumpang	480	33	95	80,05	8,532
Kualitas Pelayanan	480	42	95	79,32	7,581
	480				

Berdasarkan Tabel 1, nilai rata-rata persepsi penumpang adalah 80,05 dengan rentang 33 hingga 95 dan standar deviasi 8,532, menunjukkan variasi rendah dan data homogen. Nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 79,32 dengan rentang 42 hingga 95 dan standar deviasi 7,581, juga menunjukkan variasi rendah dan data homogen. Homogenitas ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan umumnya konsisten di antara penumpang, dengan sedikit penyimpangan dari rata-rata. Homogenitas ini menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan umumnya konsisten dan seragam.

### Uji Kualitas Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel persepsi penumpang yang mencakup 19 item pernyataan, ditemukan bahwa semua item tersebut valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item memenuhi kriteria validitas karena nilai  $r$  hitungnya lebih tinggi daripada nilai  $r$  tabel. Demikian pula, untuk uji validitas variabel kualitas pelayanan yang juga mencakup 19 item pernyataan, semua item dinyatakan valid. Setiap item memenuhi syarat validitas dengan nilai  $r$  hitung yang melebihi nilai  $r$  tabel.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel melebihi 0,6, dengan nilai 0,825 dan 0,758. Ini mengindikasikan bahwa variabel yang dipakai dalam penelitian, yakni persepsi penumpang dan kualitas pelayanan, memiliki reliabilitas yang cukup baik. Dengan kata lain, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur persepsi penumpang dan kualitas pelayanan. Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan bahwa item-item dalam kuesioner memiliki korelasi internal yang kuat, sehingga hasil yang diperoleh dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

### CSI

Indeks Kepuasan Pelanggan digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan. Nilai CSI dihitung dengan terlebih dahulu memperoleh rata-rata skor kepuasan dari penumpang yang diperoleh melalui survei atau kuesioner. Skor rata-rata ini kemudian dibagi dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, misalnya skala 1-5. Hasil pembagian ini kemudian dikalikan dengan 100 persen untuk mendapatkan nilai CSI dalam bentuk persentase. Nilai CSI memberikan gambaran seberapa puas penumpang terhadap layanan yang diberikan, dengan nilai mendekati 100 persen menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Berikut merupakan perhitungan nilai CSI pada Tabel 2:

Tabel 2. Perhitungan CSI

Pertanyaan	MISi	MMS	WF	WS
H1	4,22	4,13	5,26228	21,7288
H2	4,35	4,31	5,42348	23,4001
H3	4,21	4,18	5,25448	21,9594
H4	4,19	4,18	5,22328	21,8399
H5	4,28	4,16	5,33768	22,2181
H6	4,18	4,13	5,21288	21,5031
H7	4,20	4,15	5,24408	21,752
H8	4,20	4,11	5,23888	21,5558
H9	4,16	4,14	5,19468	21,5255
H10	4,29	4,04	5,34808	21,6263
H11	4,15	4,18	5,18428	21,6444
H12	4,22	4,10	5,27008	21,6183
H13	4,18	4,23	5,21808	22,0464
H14	4,24	4,22	5,29608	22,3318
H15	4,18	4,19	5,21028	21,8289
H16	4,29	4,25	5,35848	22,7624
H17	4,24	4,26	5,29348	22,5304
H18	4,15	4,31	5,18428	22,3464
H19	4,12	4,31	5,14268	22,1671

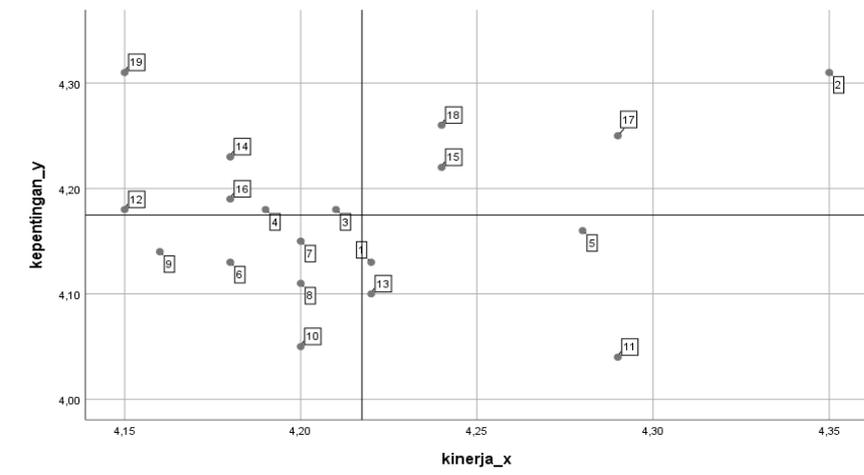
$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{\sum_{t=1}^p WS}{HS} \times 100\% \\
 &= \frac{418,39}{5} \times 100\% \\
 &= 83,677 \\
 &= 0,8368
 \end{aligned}$$

Berdasarkan Kriteria *Customer Satisfaction Index*, nilai CSI yang didapat adalah 0,8368. Angka tersebut berada dalam rentang 0,81 hingga 1,00, yang merupakan kriteria untuk kategori "Sangat Puas." Nilai CSI yang tinggi ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh LRT Jabodebek. Hal ini mencakup berbagai aspek layanan seperti ketepatan waktu, kenyamanan, kebersihan, keamanan, serta sikap dan responsivitas petugas. Tingginya nilai CSI juga menunjukkan bahwa LRT Jabodebek berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan penumpang dalam menyediakan layanan transportasi publik yang berkualitas.

### IPA

Analisis kepuasan penumpang menggunakan metode IPA bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang memiliki dampak besar terhadap kepuasan pengguna jasa serta menentukan atribut yang perlu ditingkatkan performanya. IPA menggunakan dua faktor utama, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, yang direpresentasikan dalam diagram dua dimensi untuk menggambarkan hubungan di antara keduanya [19]. Proses analisis ini melibatkan pemisahan komponen-komponen yang mempengaruhi kepuasan, identifikasi dimensi-dimensi tersebut, serta meminta penumpang menilai dan menentukan dimensi mana yang paling penting dalam menilai kepuasan mereka.

Melalui instrumen kuesioner dengan 19 butir pertanyaan maka data mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan LRT Jabodebek akan diperoleh. Berikut hasil penelitian dengan menggunakan metode IPA yang disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Kartesius Matrix IPA

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini atribut-atribut yang perlu diprioritaskan oleh LRT Jabodebek untuk meningkatkan kepuasan penumpang meliputi kebersihan gerbong, sistem keamanan, kelancaran pelayanan, tanggapan terhadap keluhan, dan jaminan keamanan barang bawaan. Kebersihan gerbong sangat penting untuk kenyamanan dan kesehatan penumpang, sementara sistem keamanan yang baik menjamin keselamatan dan meningkatkan kepercayaan. Pelayanan yang lancar tanpa hambatan memastikan perjalanan tepat waktu, meningkatkan keandalan transportasi. Tanggapan yang baik terhadap keluhan penumpang penting untuk memperbaiki layanan dan membangun kepercayaan, serta peningkatan pengawasan keamanan dan fasilitas penyimpanan yang aman dapat menjamin perlindungan barang bawaan. Memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek ini sangat penting bagi LRT Jabodebek dalam memberikan pelayanan optimal dan meningkatkan kepuasan penumpang.

b. Kuadran B

Atribut-atribut dalam kuadran B menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi, sehingga harus dipertahankan oleh LRT Jabodebek. Atribut tersebut meliputi fasilitas yang modern, yang meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan penumpang. Selain itu, kejelasan informasi yang disampaikan oleh staf LRT sangat penting untuk memastikan penumpang mendapatkan panduan yang akurat dan membantu, sehingga perjalanan menjadi lebih lancar. Kepercayaan yang diberikan kepada penumpang juga penting untuk membangun loyalitas dan menciptakan rasa aman. Terakhir, jaminan kenyamanan saat naik turun LRT memastikan aksesibilitas yang mudah dan aman bagi semua penumpang, meningkatkan kepuasan dan efisiensi layanan. Dengan demikian, atribut-atribut ini sudah sesuai dengan harapan penumpang dan harus dipertahankan dalam pelayanan LRT Jabodebek.

c. Kuadran C

Atribut pada kuadran C menunjukkan bahwa meskipun atribut seperti pemahaman staf terhadap kebutuhan penumpang, prioritas kepentingan penumpang, kemampuan mengatasi masalah, keakuratan waktu kedatangan dan keberangkatan, serta konsistensi layanan dianggap penting, namun tingkat kepuasan penumpang terhadap atribut ini masih rendah. Penumpang mengharapkan staf yang responsif, prioritas pada kepentingan mereka, penanganan masalah yang cepat dan efektif, serta ketepatan waktu dan kualitas layanan yang dijanjikan. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu ada perbaikan dalam pelatihan staf, proses operasional, dan komitmen terhadap ketepatan waktu serta kualitas layanan. Dengan langkah-langkah ini, LRT Jabodebek dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperbaiki citra keseluruhan layanan.

d. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan bahwa item-item seperti penampilan staf, interaksi dengan penumpang, dan kemampuan sistem penjadwalan, meskipun dianggap relatif penting oleh penyedia layanan, namun tingkat kepuasan pengguna cenderung berlebihan. Ini menyarankan bahwa terlalu banyak perhatian diberikan pada aspek-aspek ini daripada yang sebenarnya diharapkan oleh pengguna, seperti kualitas layanan secara keseluruhan, ketepatan waktu, kebersihan, dan keamanan. Penting untuk memahami dan menyesuaikan prioritas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang sebenarnya, sehingga penyedia layanan dapat meningkatkan efektivitas dalam memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode CSI, persepsi penumpang mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak LRT Jabodebek secara keseluruhan sangat puas dengan nilai CSI sebesar 83,68%, yang menunjukkan kepuasan yang tinggi. Pengukuran ini mempertimbangkan berbagai dimensi layanan seperti keandalan, responsivitas, kenyamanan, kebersihan, dan keamanan. Meskipun hasil ini mengindikasikan performa yang sangat baik, LRT Jabodebek harus terus berusaha mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya untuk mencapai kepuasan penumpang yang lebih tinggi. Sementara itu, berdasarkan analisis kepuasan penumpang menggunakan metode IPA, LRT Jabodebek perlu meningkatkan kebersihan gerbong, sistem keamanan, pelayanan tanpa hambatan, tanggapan terhadap keluhan penumpang, dan jaminan keamanan barang-barang bawaan. Kebersihan gerbong, keamanan yang baik, dan pelayanan tanpa hambatan penting untuk kenyamanan dan keselamatan penumpang, sementara tanggapan yang baik terhadap keluhan dan pengawasan barang meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, LRT Jabodebek dapat meningkatkan keseluruhan tingkat kepuasan penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Dewi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pergerakan dari Singkil ke Pulau Banyak dengan Transportasi Air," *J. Ilm. Telsinas*, vol. 5, no. 2, 2022.
- [2] D. Susilo and W. L. Na'at, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo," *J. Ilm. Tesinas*, vol. 5, no. 2, 2022.
- [3] H. R. Della and A. F. Rachmannullah, "Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni," *Cantilever J. Penelit. dan Kaji. Bid. Tek. Sipil*, vol. 10, no. 1, pp. 1–9, 2021, doi: 10.35139/cantilever.v10i1.80.
- [4] A. M. Primayandi and A. I. Gunawan, "Analisis Persepsi Penumpang Kereta Api Jarak Jauh Terhadap Keamanan dan Kualitas Layanan di Stasiun Bandung," *Pros. Ind. Res. ...*, pp. 13–14, 2022.
- [5] Tirto.id, "Sensasi Naik LRT Jabodebek dan Ragam Permasalahan di Dalamnya," Tirto.id. [Online]. Available: <https://tirto.id/sensasi-naik-lrt-jabodebek-dan-ragam-permasalahan-di-dalamnya-gPxf>
- [6] KAI, "Tingkatkan Layanan, LRT Jabodebek Tambah Jumlah Perjalanan Mulai 16 September 2023," KAI. [Online]. Available: [https://www.kai.id/information/full\\_news/5731-tingkatkan-layanan-lrt-jabodebek-tambah-jumlah-perjalanan-mulai-16-september-2023#:~:text=LRT Jabodebek akan menambah jumlah,headway\) akan menjadi lebih singkat.&text=- Dukuh Atas \(PP\) menjadi,menit yang sebel](https://www.kai.id/information/full_news/5731-tingkatkan-layanan-lrt-jabodebek-tambah-jumlah-perjalanan-mulai-16-september-2023#:~:text=LRT Jabodebek akan menambah jumlah,headway) akan menjadi lebih singkat.&text=- Dukuh Atas (PP) menjadi,menit yang sebel)
- [7] A. R. Aditya Nalendra, B. Givan, and I. Sari, "Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA Dan CSI," *J. Ecodemica J. Ekon. Manajemen, dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 294–306, 2020, doi: 10.31294/jeco.v4i2.8012.
- [8] Istanto, "Transportasi Jalan di Indonesia," 2019.
- [9] S. E. H. Bongso, T. K. Sendow, and M. R. E. Manoppo, "STUDI POTENSI JARINGAN LIGHT RAIL TRANSIT ( LRT ) DAN MANADO KECAMATAN MALALAYANG , KECAMATAN SARIO," *J. Sipil Statik*, vol. 7, no. 10, pp. 1317–1328, 2019.
- [10] S. Wulandari and N. Marlana, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang dengan

- Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Transportasi Migo di Surabaya,” *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 8, no. 2, 2020.
- [11] Engkus, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi,” *J. Governansi*, vol. 5, no. 2, pp. 99–109, 2019, doi: 10.30997/jgs.v5i2.1956.
- [12] M. U. H. Uzir *et al.*, “The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country,” *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 63, no. August, 2021, doi: 10.1016/j.jretconser.2021.102721.
- [13] U. Z. Sumardi and W. Jumlad, “Pengaruh Aksesibilitas Menuju Bandar Udara Internasional Yogyakarta Terhadap Persepsi Penumpang,” *J. Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 2, pp. 3025–3032, 2022.
- [14] Y. Y. Prihananti and G. N. Ginusti, “PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS LAYANAN PEMERIKSAAN SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SUTJIPTO YOGYAKARTA,” *J. Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 1, pp. 1203–1210, 2022.
- [15] S. A. Riyanti, H. Panji, O. Azhar, M. T. Udara, S. Tinggi, and T. Kedirgantaraan, “Persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di bandar udara domine eduard osok sorong 1,” vol. 4, no. 1, pp. 46–53, 2022.
- [16] F. Nispi, A. Kurniawati, and L. Wulandari, “Analysis Of User Satisfaction Level On Study Abroad Guidance Website Using Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) Methods,” *Int. Res. J. Adv. Eng. Sci.*, vol. 8, no. 3, pp. 1–7, 2023, [Online]. Available: [www.schoters.com/id](http://www.schoters.com/id).
- [17] V. N. Helia, C. P. Abdurrahman, and F. I. Rahmillah, “Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI),” *MATEC Web Conf.*, vol. 154, pp. 0–4, 2018, doi: 10.1051/matecconf/201815401098.
- [18] V. Veranita and F. Saputra, “Analisis Kualitas Pelayanan Kapal Teluk Sinabang Sebagai Jalur Pengembangan Wisata Bahari Rute Labuhan Haji-Simeulue,” *J. Tek. Sipil dan Teknol. Konstr.*, vol. 2, no. 2, pp. 89–99, 2018, doi: 10.35308/jts-utu.v2i2.410.
- [19] C. Engineering and J. Sciej, “Sultra,” vol. 3, no. 1, pp. 18–31, 2022.
- [20] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.