

INTISARI

Dari sekian banyak moda transportasi umum di Indonesia, Bus Efisiensi termasuk salah satu contoh moda transportasi umum bus yang sukses di trayeknya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah armada dan penumpang Bus Efisiensi yang dari tahun ke-tahun terus meningkat. Infrastruktur yang dibangun seperti garasi, agen, dan rest area juga terus mengalami kemajuan dipilih Bus Efisiensi dengan trayek Cilacap – Yogyakarta dan Yogyakarta - Cilacap untuk dievaluasi kinerja dan pelayanannya.

Data penelitian ini didapat dengan cara menyebarkan kuisioner kepada penumpang Bus Efisiensi yang menunggu di terminal atau pool Bus Efisiensi yang berada di kota Cilacap dan Yogyakarta. Kemudian data kuisioner tersebut diolah dengan bantuan *software Microsoft-Excel* dengan metode *Importance-Performance Analysis*. Penyebaran kuisioner tersebut kurang lebih dilaksanakan selama 2 bulan dimulai dari awal Februari 2015.

Hasil analisis dengan menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) pada aspek pelayanan, kenyamanan dan keamanan dari 17 faktor yang termasuk kedalam 3 aspek tersebut didapatkan 16 faktor sudah memenuhi harapan pelanggan dan didapatkan 1 faktor yang masih menjadi kekurangan Bus Efisiensi yaitu harga tiket yang belum sesuai dengan fasilitas yang ada sehingga perlu dilakukan evaluasi dengan cara menurunkan harga tiket atau menambahkan fasilitas seperti snack dan softdrink.

Kata kunci: Transportasi umum, Bus Efisiensi, Importance-Performance Analysis, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

From many modes of public transportation in Indonesia, Efisiensi Bus is one example of public transportation buses were successful in its trajectory. It can be seen from the number of vehicle and passenger Efisiensi Bus from year to-year are increasing. Infrastructure like garages, agents, and rest area also continued to growth. Bus Efisiensi with trajectory Cilacap - Yogyakarta and Yogyakarta – Cilacap have choosen for evaluation of performance and service.

This research data obtained by distributing questionnaires to passengers Efisiensi Bus that waiting in the terminal or pool Efisiensi Bus located in Cilacap and Yogyakarta. The questionnaire data were processed with Microsoft-Excel software using Importance-Performance Analysis methods. The questionnaire was conducted approximately 2 months start from beginning of Febuary 2015.

The results of analysis using Importance-Performance Analysis (IPA) on aspects of service, comfortable and the security of the 17 factors were inside those three aspects are obtained 16 factors already fulfil expectations of the customer and obtained one factor that still become weakness of Efisiensi Bus that ticket prices is not accordance with existing facilities and it need to be evaluated by lowering prices or adding facilities such as snacks and soft drinks.

Key word: Public transportation, Bus Efisiensi, Importance-Performance Analysis, Quality service, Passanger satisfy