

INTISARI

Shuttle bus merupakan moda transportasi yang berkembang dengan pesat di Samarinda. Dengan perkembangan tersebut diharapkan dapat mengatasi masalah transportasi perkotaan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas layanan *shuttle bus*, serta faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan *shuttle bus*.

Penelitian ini menggunakan Metode Kano berdasarkan dimensi *service quality* untuk mengukur kualitas layanan *shuttle bus*. Dimensi *service quality* yang digunakan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penilaian tersebut menggunakan lima skala tingkat. Lokasi survei bertempat di *shuttle point* Kangaroo Premier dan Cipaganti Samarinda. Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada penumpang, dengan jumlah responden sebanyak 120 orang.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan penumpang bernilai negatif menandakan tingkat kepuasan rendah. Nilai kualitas layanan (Q) untuk Kangaroo Premier sebesar 0,7709 dan untuk Cipaganti sebesar 0,7987. Keduanya memiliki nilai (Q) yang lebih kecil daripada satu, menandakan kualitas layanan belum bisa dikatakan baik. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan pada *shuttle bus* yaitu atribut layanan dihalte ruang tunggu, seluruh karyawan bersikap sopan, ketepatan jadwal keberangkatan, keandalan, kenyamanan dan keselamatan selama perjalanan, sikap pengemudi dan ketaatan berlalu lintas dan ketepatan jadwal keberangkatan. Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa atribut sikap pengemudi dan ketaatan berlalu lintas sebesar -1,3667 menjadi prioritas yang paling utama untuk diperbaiki.

Kata kunci : *shuttle bus*, *service quality*, metode Kano, kepuasan

ABSTRACT

The shuttle bus is a mode of transportation that is growing rapidly in Samarinda. These developments are expected to overcome the existing problems of urban transport. This study aims to determine the level of satisfaction and the quality of the shuttle bus service, as well as factors that can improve the quality of service shuttle bus.

This study uses a Kano's method based on the dimensions of service quality to measure the quality of the shuttle bus service. Dimensions of service quality that is used is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The assessment uses a five-level scale. Survey location housed in the shuttle point Kangaroo Premier and Cipaganti Samarinda. The survey was conducted by distributing questionnaires directly to the passengers, the number of respondents is 120 people.

The results showed the level of passenger satisfaction is negative, indicating a low level of satisfaction. The value of quality of service (Q) to Kangaroo Premier at 0.7709 and at 0.7987 to Cipaganti. Both have value (Q) which is smaller than one, indicating the quality of service can not be said to be good. Factors that can increase the quality of service on the shuttle bus service are attribute in the waiting room, all employees to be polite, the accuracy of the scheduled departure time, reliability, comfort and safety during the journey, the driver attitudes and adherence to traffic and the accuracy of the scheduled departure time. Gap analysis results indicate that the attributes of the driver's attitude and observance of traffic by -1.3667 be the most important priority for repair.

Keywords: shuttle bus, service quality, Kano's method, satisfaction