



## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BISKITA TRANS PAKUAN**

**MUHAMMAD MIRZA SUKARDI**



**BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## **PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan BisKita Trans Pakuan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, 29 Agustus 2025

Muhammad Mirza Sukardi  
K1401211130

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



MUHAMMAD MIRZA SUKARDI. Analisis Kepuasan Pealnggan Terhadap Kualitas Pelayanan BisKita Trans Pakuan. Dibimbing oleh HARTOYO dan ANGGI MAYANG SARI.

BisKita Trans Pakuan adalah layanan transportasi publik utama di Kota Bogor yang menghadapi tantangan berupa keluhan pelanggan dan kapasitas penumpang yang relatif rendah. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pelanggan, mengidentifikasi atribut layanan yang mempengaruhi kepuasan, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis tersebut. Metode yang digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan atribut SERVQUAL. Hasil menunjukkan CSI sebesar 80,47%, menandakan kepuasan pelanggan yang tinggi. Seluruh atribut diuji valid dan reliabel. IPA mengungkapkan adanya kesenjangan pada atribut *tangibles*, *reliability*, dan *empathy* yang menjadi fokus perbaikan, terutama pada fasilitas halte dan ketepatan waktu operasional. Temuan ini memperlihatkan pentingnya peningkatan elemen tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pengembangan transportasi publik yang lebih efektif di Kota Bogor.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, transportasi umum

## ABSTRACT

MUHAMMAD MIRZA SUKARDI. Analysis of Customer Satisfaction on the Service Quality of BisKita Trans Pakuan. Supervised by HARTOYO and ANGGI MAYANG SARI.

BisKita Trans Pakuan is a major public transportation service in Bogor City facing challenges such as customer complaints and relatively low capacity. This study aims to measure customer satisfaction levels, identify service attributes influencing satisfaction, and provide improvement recommendations based on the analysis. The methods used include Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) using SERVQUAL attributes. The results show a CSI of 80.47%, indicating high customer satisfaction. All attributes tested were valid and reliable. IPA revealed gaps in tangibles, reliability, and empathy attributes, which should be prioritized for improvement, especially in stop facilities and operational punctuality. These findings highlight the importance of enhancing these elements to improve service quality and support the development of more effective public transportation in Bogor City.

*Keywords:* CSI, IPA, customer satisfaction, service quality, public transportation



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BISKITA TRANS PAKUAN**

**MUHAMMAD MIRZA SUKARDI**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Bisnis

**BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**



**©Hak cipta milik IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**IPB University**  
Tim Penguji pada Ujian Skripsi:  
1 Dr. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M.  
2 Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si.



Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BisKita Trans Pakuan  
Nama : Muhammad Mirza Sukardi  
NIM : K1401211130

Disetujui oleh



Pembimbing 1:  
Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.

Pembimbing 2:  
Anggi Mayang Sari S.Si, M.B.A.

Diketahui oleh



Ketua Program Studi:  
Dr. Siti Jahroh, BSc, MSc.  
NIP 197711262008122001



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2025 sampai bulan Agustus 2025 ini berhasil diselesaikan, dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan BisKita Trans Pakuan”. Penelitian ini ditulis dengan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Bisnis di Sekolah Bisnis IPB. Selama proses penyusunan penelitian ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang tidak sedikit. Namun berkat dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak, seluruh proses tersebut dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc. dan Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A. selaku komisi pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, serta memberikan banyak ilmu dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M. selaku dosen seminar atas segala masukan, saran konstruktif, serta ilmu yang telah memperkaya pemahaman penulis dan menyempurnakan karya ini.
3. Sabar Sukardi dan Rafika, orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dalam bentuk pengorbanan, tenaga, material, emosional, juga spiritual selama hidup penulis.
4. Syafinna Kayla Sukardi, adik penulis yang aliran semangatnya terus memotivasi penulis untuk selalu memberikan hasil yang terbaik dalam pengerjaan tugas akhir ini.
5. Kementerian Perhubungan dan Pemerintah Kota Bogor atas kontribusinya dalam menyediakan layanan BisKita Trans Pakuan sebagai salah satu moda transportasi di Kota bogor, yang menjadi objek utama bagi penulis dalam penelitian ini.
6. Teman-teman terdekat penulis selama perkuliahan, yang telah mendampingi penulis di dalam maupun luar kelas, menang-kalah perlombaan, juga suka-duka penerimaan dan penolakan.
7. Teman-teman *awardee* IISMA Queen's University Belfast seperantauan, yang telah menemani hari-hari dan mendukung kegiatan penulis selama studi di negeri asing.
8. Hayu Adwitya Cahyani, yang keberadaan dan dukungannya menjadi bahan bakar penulis dalam melangkah ke depan.

Penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan serta untuk kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, 29 September 2025

*Muhammad Mirza Sukardi*



DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Perilaku Konsumen	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.4 Penelitian Terdahulu	10
2.5 Kerangka Pemikiran	13
III METODE	15
3.1 Waktu dan Tempat	15
3.2 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	15
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	15
3.4 Definisi Variabel Operasional	16
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Karakteristik Responden	24
4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	27
4.3 Analisis Kepentingan dan Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan	30
4.4 Rekomendasi Perbaikan Atribut	35
V SIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
RIWAYAT HIDUP	48
LAMPIRAN	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



1	Tabel 1 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Terhadap BisKita Trans Pakuan	3
2	Tabel 2 Persentase pengguna harian bus dari jumlah populasi kota	3
3	Tabel 3 Penelitian Terdahulu	10
4	Tabel 4 Jenis dan Sumber Data	15
5	Tabel 5 Variabel Operasional	16
6	Tabel 6 Skala Kepentingan dan Kepuasan	21
7	Tabel 7 Karakteristik Responden	24
8	Tabel 8 <i>Customer Satisfaction Index</i>	27
9	Tabel 9 Perbandingan CSI Score BisKita Trans Pakuan dengan moda lain	28
10	Tabel 10 Karakteristik Responden dengan Skor CSI di Bawah 80%	30
11	Tabel 11 <i>Importance Performance Analysis</i>	31
12	Tabel 12 Rekomendasi Perbaikan Atribut	35

## DAFTAR GAMBAR

1	Gambar 1 Kerangka Pemikiran	14
2	Gambar 2 Diagram Kartesius IPA	23
3	Gambar 3 Penggunaan Koridor BisKita Trans Pakuan oleh Responden	25
4	Gambar 4 Persentase Frekuensi Penggunaan BisKita Trans Pakuan	26
5	Gambar 5 Kepemilikan Kendaraan Bermotor Pribadi Responden	26
6	Gambar 6 Skor CSI antarsegmen Frekuensi Penggunaan	29
7	Gambar 7 Skor CSI antarsegmen Penghasilan Bulanan	29
8	Gambar 8 Diagram Kartesius IPA BisKita Trans Pakuan	32
9	Gambar 9 Halte Bus Tertutup	36
10	Gambar 10 Layanan Informasi Transjakarta	36
11	Gambar 11 Fitur <i>real-time tracking</i> Trans Padang	37
12	Gambar 12 Sebaran Rute BisKita di Kota Bogor	38
13	Gambar 13 Skema <i>Passenger-oriented Scheduling</i>	39

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran I Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen	47
2	Lampiran II Uji Validitas Pernyataan Kinerja	53
3	Lampiran III Uji Validitas Pernyataan Harapan	54
4	Lampiran IV Uji Reliabilitas	54