

Analisis Perbandingan Preferensi Penumpang Antara Moda Bus Damri Kelas Eksekutif dan Bus Damri Kelas Royal Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) (Studi Kasus: Pontianak (Indonesia) - Kuching (Malaysia))

Gregorius Mike Hard
Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Indonesia
Email: hardmikeky@gmail.com

Keywords :	Abstract
passenger preference; service quality; cross-border transportation; DAMRI bus; Importance Performance Analysis (IPA)	<i>This research aims to identify passenger characteristics, examine the factors influencing passenger preferences, and evaluate passenger perceptions of service quality. This study measures the conformity between the level of importance and passenger satisfaction toward service attributes using the Importance Performance Analysis (IPA) method. Data were collected from 108 respondents who used DAMRI Executive and Royal class services. Variables encompass safety, comfort, travel cost, travel time, frequency and flexibility, accessibility, additional facilities, security, and reliability. Data were processed using IBM SPSS 27 software to determine validity and reliability. The findings indicate that both service classes generally met passenger expectations. However, gaps were identified in several attributes, particularly frequency and flexibility, additional facilities, security, and reliability. The IPA mapping reveals that additional facilities and security emerge as the primary priorities for service improvement. The service attributes were subsequently classified into four IPA quadrants: main priority, maintain performance, low priority, and potential resource efficiency. These findings suggest that the IPA approach can serve as a systematic evaluation tool for identifying service improvement priorities in cross-border public transportation. This study provides strategic recommendations oriented toward enhancing overall service quality and improving passenger experience. The results are expected to contribute to DAMRI management and relevant stakeholders in formulating data-driven policies to address the needs of cross-border land transportation service users.</i>
Kata kunci:	Abstrak
preferensi penumpang; kualitas layanan; transportasi lintas negara; bus DAMRI; IPA (Importance Performance Analysis)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik penumpang, faktor yang memengaruhi preferensi, serta membandingkan kualitas pelayanan kedua kelas berdasarkan persepsi penumpang. Metode yang digunakan adalah IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>), untuk mengukur kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap atribut layanan. Data diperoleh dari 108 responden pengguna bus DAMRI kelas Eksekutif dan Royal. Variabel yang dianalisis meliputi aspek keselamatan, kenyamanan, biaya, waktu tempuh, frekuensi dan fleksibilitas, aksesibilitas, fasilitas tambahan, keamanan, dan keandalan. Data diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 27 dengan uji validitas dan reliabilitas. Kedua layanan sudah memenuhi harapan penumpang, namun masih terdapat kesenjangan pada beberapa atribut seperti frekuensi dan fleksibilitas, fasilitas tambahan, keamanan, dan keandalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua layanan secara umum telah memenuhi harapan penumpang, namun masih ditemukan kesenjangan pada sejumlah atribut, terutama frekuensi dan fleksibilitas, fasilitas tambahan, keamanan, serta keandalan. Berdasarkan pemetaan IPA, fasilitas tambahan dan keamanan teridentifikasi sebagai prioritas utama untuk perbaikan. Atribut layanan kemudian dikelompokkan

ke dalam empat kuadran IPA, yaitu prioritas utama, pertahankan kinerja, prioritas rendah, dan efisiensi sumber daya. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan IPA dapat digunakan sebagai alat evaluasi yang sistematis untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan transportasi publik pada rute lintas negara. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh dan peningkatan pengalaman penumpang. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi manajemen DAMRI dan pemangku kepentingan dalam menyusun kebijakan berbasis data guna memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi darat antarnegara.

PENDAHULUAN

Angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN) trayek Pontianak-Kuching dilayani oleh beberapa armada dari Indonesia maupun Malaysia. Berdasarkan perjanjian Sosial Ekonomi Malaysia-Indonesia (Sosek Malindo), kedua negara memperoleh jatah kuota masing-masing sebanyak 20 armada. Berdasarkan data Perhubungan Darat Dalam Angka Tahun 2014 terdapat tiga operator bus dari Indonesia yang mempunyai izin pelaksanaan angkutan ALBN pada trayek tersebut, yaitu Perum DAMRI, PO. Setia Jiwana Sakti (SJS), dan PT. Adau Kapuas (Hartanto, 2019).

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara menurut (Warpani, 1990) dalam (Wakari et al., 2019).

Menurut (Tamin, 2008), transportasi adalah suatu sistem yang terdiri atas sarana dan prasarana sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan ke seluruh wilayah sehingga bisa terakomodasi mobilitas penduduknya. Pergerakan tersebut dimungkinkan untuk barang dengan akses ke semua wilayah; transportasi adalah alat yang digunakan oleh manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin (Ayu Retnoningtyas & Handayani, 2021).

Jarak antara Kota Pontianak dan Kota Kuching yang mencapai sekitar ± 334 km menjadi salah satu faktor pertimbangan bagi masyarakat dalam memilih bus sebagai moda transportasi untuk perjalanan tersebut. Banyaknya perusahaan otobus (PO) yang melayani rute Pontianak–Kuching memberikan berbagai alternatif pilihan bagi penumpang. Beberapa PO yang beroperasi di Kota Pontianak antara lain DAMRI, Sri Merah, Eva Express, Bintang Jaya Express, ATS, Setia Jaya Sakti, dan Biaramas Express. Masing-masing PO menawarkan tingkat pelayanan yang berbeda-beda. Di antara berbagai pilihan tersebut, Bus DAMRI menjadi salah satu yang paling diminati oleh masyarakat Pontianak karena menyediakan dua jenis layanan, yaitu kelas Eksekutif dan Royal. Dalam menentukan pilihan bus, penumpang biasanya mempertimbangkan sejumlah faktor seperti harga tiket, kenyamanan, kualitas pelayanan awak bus, keamanan dan keselamatan, serta waktu keberangkatan dan waktu tempuh.

Pemilihan moda transportasi merupakan salah satu aspek terpenting dalam perencanaan transportasi karena berperan besar dalam efisiensi dan efektivitas sistem pergerakan (Tamin, 2008). Sistem transportasi yang baik mampu menyediakan layanan perpindahan orang maupun barang secara cepat, aman, nyaman, dan dengan biaya terjangkau, di tengah berbagai alternatif moda seperti kendaraan pribadi, angkutan umum, pesawat, dan kereta api. Perkembangan konektivitas antarnegara di Asia Tenggara yang semakin pesat turut mendorong pentingnya rute darat Pontianak (Indonesia)–Kuching (Malaysia), yang menghubungkan Kalimantan Barat dan Sarawak melalui moda bus DAMRI sebagai layanan transportasi umum utama. Analisis terhadap pemilihan moda ini penting untuk memahami pola perjalanan, persepsi pengguna

terhadap kualitas layanan, serta tantangan penyediaan transportasi lintas negara yang efisien dan berkelanjutan.

Prioritas pemilihan moda transportasi dari Pontianak menuju Kuching dipengaruhi oleh waktu tempuh, biaya, kenyamanan, dan ketersediaan moda, mulai dari bus lintas batas (DAMRI), kendaraan pribadi, travel, hingga pesawat udara. Bus lintas batas umumnya menjadi pilihan utama karena harga terjangkau dan prosedur lintas negara yang terfasilitasi, sedangkan moda udara dipilih penumpang yang mengutamakan kecepatan meski berbiaya lebih tinggi. Kendaraan pribadi dan travel lebih disukai kelompok kecil yang membutuhkan fleksibilitas waktu dan rute. Dengan demikian, pemilihan moda sangat bergantung pada karakteristik penumpang, tujuan perjalanan, serta kondisi sosial ekonomi masing-masing individu (Yuniarti, 2020).

Penelitian ini bertujuan mengkaji ada tidaknya perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan antara moda transportasi bus DAMRI kelas Eksekutif dan bus DAMRI kelas Royal, serta menganalisis preferensi penumpang dalam memilih moda transportasi pada rute Pontianak-Kuching. Kajian ini menjadi penting untuk memahami variasi kualitas layanan yang meliputi kecepatan perjalanan, tingkat kenyamanan, ketepatan waktu, serta aspek keamanan yang berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Selain itu, preferensi penumpang juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti biaya perjalanan, frekuensi keberangkatan, dan fasilitas yang disediakan. Melalui analisis tersebut, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai moda transportasi yang paling diminati serta mampu memenuhi kebutuhan penumpang secara optimal, sekaligus memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan transportasi di masa mendatang.

METODOE PENELITIAN

Studi Pustaka dan Landasan Teori

Menurut (Sugiyono, 2019), metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan, atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu penelitian dan kemudian menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Kajian pustaka dan dasar teori memuat berbagai informasi serta teori yang mendukung penelitian ini. Sumber kajian pustaka dan teori diperoleh dari beragam referensi, seperti buku, kumpulan jurnal, serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Kajian pustaka dan dasar teori ini menjadi fondasi penelitian, mulai dari tahap identifikasi masalah, analisis, hingga menghasilkan output penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data bisa dilakukan dengan berbagai metode, seperti eksperimen, survei, maupun observasi lapangan (field research). Data yang dikumpulkan dapat berupa data primer atau sekunder. Pelaksanaan survei dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer. Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei daring yang ditujukan kepada penumpang Bus DAMRI kelas Eksekutif dan Bus DAMRI kelas Royal pada rute Pontianak-Kuching. Jenis-jenis survei tersebut meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner. Jumlah pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$N = p / (I + p.e^2)$$

dimana: N = Jumlah Sampel; p = Populasi; e = Nilai error/toleransi terjadinya galat (10%).

2. Data Sekunder. Selain data primer, data sekunder juga menjadi pendukung dalam analisis. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini seperti data kependudukan, biaya retribusi terminal, dan lainnya. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini bersumber dari: (a) operator angkutan yang melayani rute Pontianak–Kuching; dan (b) dinas terkait.

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode IPA (Importance Performance Analysis). Analisis IPA dilakukan dengan membandingkan tingkat kepuasan responden terhadap kinerja masing-masing atribut layanan (performance) dan tingkat kepentingan atribut (importance), sehingga dapat mengidentifikasi atribut yang harus dipertahankan, ditingkatkan, atau diutamakan. Pengolahan data kuantitatif hasil kuesioner berskala Likert dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS untuk mendukung proses analisis. Penerapan metode IPA dapat dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap pertama adalah menetapkan tujuan penelitian, yaitu menentukan moda transportasi yang paling baik berdasarkan preferensi penumpang pada tujuan perjalanan lintas negara rute Pontianak-Kuching.
2. Tahap kedua adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi preferensi penumpang, seperti keselamatan, kenyamanan, biaya, waktu tempuh, frekuensi dan fleksibilitas, aksesibilitas, fasilitas tambahan, keamanan, serta keandalan.
3. Tahap ketiga adalah menganalisis indikator dari masing-masing faktor yang telah ditentukan, sebagai berikut:

Keselamatan: kondisi armada kendaraan, pengalaman dan kompetensi pengemudi, dan ketersediaan fasilitas keselamatan.

Kenyamanan: desain kenyamanan kursi, kebersihan dan sirkulasi udara kendaraan, dan kapasitas penumpang.

Biaya: harga tiket, biaya tambahan layanan, dan ketersediaan diskon atau promo.

Waktu Tempuh: estimasi perjalanan, lamanya waktu pemberhentian, dan kepadatan lalu lintas yang dilalui.

Frekuensi dan Fleksibilitas: jadwal keberangkatan moda transportasi, peningkatan armada ketika peningkatan permintaan, dan kemudahan perubahan atau pembatalan jadwal.

Aksesibilitas: akses atau penjemputan terhadap lokasi terminal, kemudahan menuju lokasi keberangkatan, dan ketersediaan layanan antar jemput.

Fasilitas Tambahan: fasilitas hiburan atau Wi-Fi bagi pengguna, ketersediaan snack dan charger, dan ketersediaan toilet.

Keamanan: pengawasan barang penumpang, pengawasan CCTV, dan asuransi perjalanan.

Keandalan: konsistensi waktu keberangkatan dan kedatangan, responsif pihak penyedia atas kendala dan keluhan, dan layanan bus untuk urusan perjalanan lintas negara.

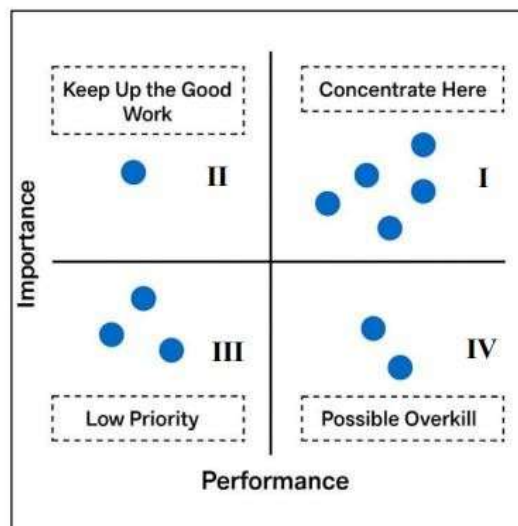
4. Tahap keempat adalah meminta responden untuk memberikan penilaian terhadap dua aspek pada setiap atribut, yaitu: (1) tingkat kepentingan (importance), yaitu seberapa penting atribut tersebut memiliki nilai signifikan dan menjadi pertimbangan utama bagi responden dalam menentukan pilihan; dan (2) tingkat kepuasan (performance), yaitu

sejauh mana responden merasakan pemenuhan harapan mereka terhadap kualitas kinerja layanan pada atribut tersebut berdasarkan pengalaman yang diperoleh.

Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, yang masing-masing memiliki kriteria penilaian sebagai berikut: (1) Sangat Tidak Puas (TP); (2) Kurang Puas (KP); (3) Netral (N); (4) Puas (P); dan (5) Sangat Puas (SP).

5. Tahap kelima adalah menginput data kuesioner ke dalam aplikasi IBM SPSS, kemudian dilakukan beberapa proses analisis, meliputi: (1) pengujian validitas dan reliabilitas instrumen; (2) perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan (importance); (3) perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (performance); dan (4) perhitungan selisih (GAP) antara tingkat kepentingan dan kepuasan (I-P).

6. Tahap keenam adalah nilai rata-rata dari setiap atribut kemudian dipetakan ke dalam diagram dua dimensi berbentuk kuadran, di mana sumbu X merepresentasikan tingkat kepuasan, sedangkan sumbu Y menunjukkan tingkat kepentingan. Diagram tersebut selanjutnya dibagi menjadi empat bagian kuadran, sebagaimana dicontohkan pada Gambar 1.



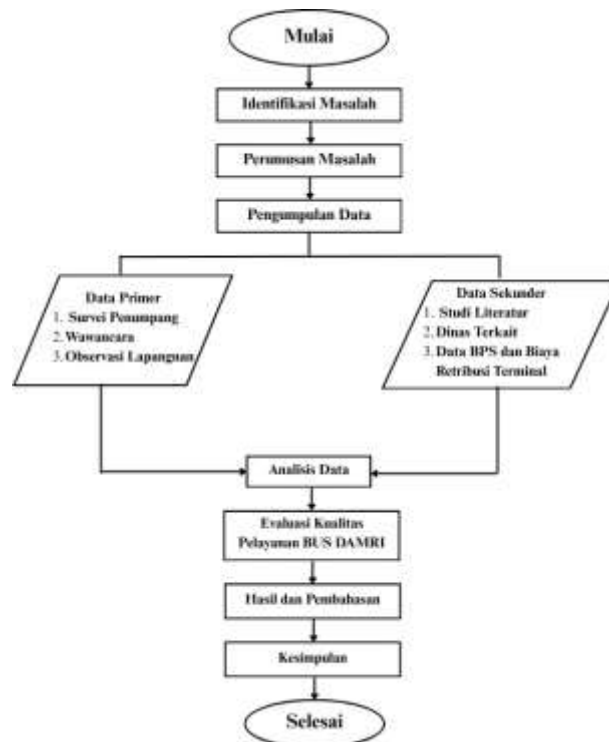
Gambar 1. Contoh Diagram Kartesius Metode IPA

Sumber: Ristianti & Galuh, 2025

7. Tahap ketujuh adalah menetapkan strategi peningkatan pelayanan berdasarkan hasil pemetaan yang telah dilakukan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran I menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, sementara atribut pada kuadran II perlu dipertahankan kinerjanya. Adapun atribut yang berada di kuadran III dan IV dipertimbangkan dalam upaya efisiensi layanan.

Diagram Alir Penelitian

Tahap penelitian yang dilakukan pada studi ini dapat dilihat pada diagram alir berikut ini:



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Sumber: Hasil analisis, 2026

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data Penelitian

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan setelah seluruh responden yang memenuhi syarat telah diperoleh. Proses pengolahan data ini melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Perhitungan rata-rata atribut. Dalam tahapan ini, setelah semua nilai pertanyaan dijumlahkan dari hasil pengambilan data. Sebagai contoh, pada pertanyaan pertama (P1) moda transportasi Bus DAMRI Eksekutif pada indikator kepuasan, total dari seluruh responden yang diperoleh ialah 212 dan rata-ratanya ialah 3,533.
2. Perhitungan GAP atribut. Selanjutnya, pada tahapan ini dilakukan perhitungan nilai GAP yaitu untuk mengetahui perbedaan antara kualitas kinerja dan harapan pengguna (Fricilia & Nugroho, 2026), yang pada tahapan sebelumnya mendapatkan nilai masing-masing rata-rata pada setiap atribut, baik dalam indikator kepuasan maupun kepentingan. Rumus GAP adalah sebagai berikut: $GAP = \text{Indikator Kepuasan} - \text{Indikator Kepentingan}$. Sebagai contoh, pada GAP (P1) moda Bus DAMRI Eksekutif: $GAP (P1) = 3,533 - 3,650 = -0,117$.
3. Tingkat kesesuaian. Setelah mendapatkan nilai GAP pada masing-masing indikator pertanyaan, selanjutnya dihitung tingkat kesesuaian antara indikator kepuasan dan kepentingan. Rumusnya adalah: $\text{Tingkat Kesesuaian (\%)} = (\text{Rata-rata Kepuasan} / \text{Rata-rata Kepentingan}) \times 100\%$. Sebagai contoh, $\text{Tingkat Kesesuaian P1 (\%)} = (3,533/3,650) \times 100\% = 96,8\%$.

4. Rata-rata tingkat kesesuaian. Selanjutnya, setelah mendapatkan nilai tingkat kesesuaian pada tahapan sebelumnya untuk setiap pertanyaan, dihitung nilai rata-ratanya dari masing-masing pertanyaan sehingga dapat diketahui tingkat kesesuaian setiap indikator, dengan rumus $\bar{x} = (P1+P2+P3)/3$. Sebagai contoh, untuk moda Bus DAMRI Eksekutif: $P1 = 96,8\%$, $P2 = 101,4\%$, $P3 = 94,2\%$, sehingga $\bar{P} = (96,8\%+101,4\%+94,2\%)/3 = 97,45\%$.

5. Membuat kuadran IPA. Selanjutnya, pada tahapan ini dilakukan pembuatan diagram kartesius agar dapat mengklasifikasikan setiap indikator, baik indikator kepuasan maupun kepentingan, ke dalam kuadran IPA. Dalam pembuatan diagram ini dilakukan dengan memasukkan nilai rata-rata kepuasan (performance) sebagai sumbu X dan nilai rata-rata kepentingan (importance) sebagai sumbu Y.

Perhitungan pada setiap tahapan di atas dilakukan secara menyeluruh terhadap masing-masing atribut. Hasil pengolahan data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2 berikut ini:

Tabel 1. Tabulasi Data Preferensi Bus DAMRI Kelas Eksekutif

Kode	Pertanyaan / Indikator	Jumlah Kepuasan	Rata-rata Kepuasan	Jumlah Kepentingan	Rata-rata Kepentingan	GAP (Kepuasan-Kepentingan)	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata TK Kategori (%)
Keselamatan								
P1	Bagaimana kualitas kondisi armada kendaraan?	212	3,533	219	3,650	-0,117	96,8%	97,45%
P2	Bagaimana tingkat pengalaman dan kompetensi pengemudi?	223	3,717	220	3,667	0,050	101,4%	97,45%
P3	Bagaimana ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sabuk pengaman, palu pemecah kaca, pemadam api, dan perlengkapan lainnya?	211	3,517	224	3,733	-0,217	94,2%	97,45%
JUMLAH		646	10,767	663	11,05	-0,283		
Kenyamanan								
P4	Bagaimana desain serta tingkat kenyamanan kursi?	219	3,650	210	3,500	0,150	104,3%	101,61%
P5	Bagaimana tingkat kebersihan kabin serta sirkulasi udara di dalam kendaraan?	215	3,583	222	3,700	-0,117	96,8%	101,61%
P6	Bagaimana kapasitas penumpang terhadap kenyamanan?	224	3,733	216	3,600	0,133	103,7%	101,61%
JUMLAH		658	10,967	648	10,8	0,167		
Biaya								
P7	Apakah harga tiket sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh moda transportasi?	213	3,550	211	3,517	0,033	100,9%	99,31%

P8	Apakah biaya tambahan yang dikenakan, seperti biaya bagasi atau layanan tambahan lainnya, sesuai dengan kualitas layanan yang diterima penumpang (jika ada)?	201	3,350	196	3,267	0,083	102,6 %	99,31%
P9	Bagaimana ketersediaan diskon atau promo yang ditawarkan?	186	3,100	197	3,283	-0,183	94,4%	99,31%
JUMLAH		600	10	604	10,067	-0,067		
Waktu Tempuh								
P10	Bagaimana estimasi waktu tempuh perjalanan?	206	3,433	200	3,333	0,100	103,0 %	101,95 %
P11	Bagaimana jumlah serta lamanya waktu pemberhentian?	220	3,667	217	3,617	0,050	101,4 %	101,95 %
P12	Bagaimana tingkat kepadatan lalu lintas pada rute yang dilalui?	206	3,433	203	3,383	0,050	101,5 %	101,95 %
JUMLAH		632	10,533	620	10,333	0,200		
Frekuensi dan Fleksibilitas								
P13	Bagaimana jadwal keberangkatan moda transportasi?	218	3,633	218	3,633	0,000	100,0 %	93,58%
P14	Bagaimana ketersediaan armada ketika permintaan penumpang meningkat, seperti pada masa liburan?	198	3,300	211	3,517	-0,217	93,8%	93,58%
P15	Bagaimana kemudahan dalam melakukan perubahan atau pembatalan jadwal?	179	2,983	206	3,433	-0,450	86,9%	93,58%
JUMLAH		595	9,917	635	10,583	-0,667		
Aksesibilitas								
P16	Bagaimana akses terhadap lokasi terminal atau titik penjemputan?	202	3,367	207	3,450	-0,083	97,6%	98,25%
P17	Bagaimana kemudahan menuju lokasi keberangkatan?	211	3,517	210	3,500	0,017	100,5 %	98,25%
P18	Bagaimana ketersediaan layanan antar-jemput?	205	3,417	212	3,533	-0,117	96,7%	98,25%
JUMLAH		618	10,3	629	10,483	-0,183		
Fasilitas Tambahan								
P19	Bagaimana fasilitas hiburan atau Wi-Fi untuk pengguna?	184	3,067	224	3,733	-0,667	82,1%	82,91%
P20	Bagaimana ketersediaan snack dan charger/colokan listrik?	188	3,133	225	3,750	-0,617	83,6%	82,91%
P21	Bagaimana ketersediaan toilet di dalam kendaraan?	191	3,183	230	3,833	-0,650	83,0%	82,91%

JUMLAH		563	9,383	679	11,317	-1,933		
Keamanan								
P22	Bagaimana pengawasan terhadap barang bawaan penumpang?	214	3,567	214	3,567	0,000	100,0%	90,41%
P23	Terlihatkah sistem pengawasan (CCTV)?	196	3,267	213	3,550	-0,283	92,0%	90,41%
P24	Apakah tersedia asuransi perjalanan?	183	3,050	231	3,850	-0,800	79,2%	90,41%
JUMLAH		593	9,833	658	10,967	-1,083		
Keandalan								
P25	Bagaimana tingkat konsistensi waktu keberangkatan dan kedatangan moda transportasi?	209	3,483	223	3,717	-0,233	93,7%	93,21%
P26	Bagaimana responsivitas pihak penyedia terhadap keluhan atau kendala teknis di perjalanan?	203	3,383	224	3,733	-0,350	90,6%	93,21%
P27	Bagaimana layanan bus dapat diandalkan untuk urusan perjalanan lintas negara?	222	3,700	233	3,883	-0,183	95,3%	93,21%
JUMLAH		634	10,567	680	11,333	-0,767		

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026

Tabel 2. Tabulasi Data Preferensi Bus DAMRI Kelas Royal

Kode	Pertanyaan / Indikator	Jumlah Kepuasan	Rata-rata Kepuasan	Jumlah Kepentingan	Rata-rata Kepentingan	GAP (Kepuasan-Kepentingan)	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata TK Kategori (%)
Keselamatan								
P1	Bagaimana kualitas kondisi armada kendaraan?	166	3,458	157	3,271	0,188	105,7%	102,52%
P2	Bagaimana tingkat pengalaman dan kompetensi pengemudi?	176	3,667	170	3,542	0,125	103,5%	102,52%
P3	Bagaimana ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sabuk pengaman, palu pemecah kaca, pemadam api, dan perlengkapan lainnya?	173	3,604	176	3,667	-0,063	98,3%	102,52%
JUMLAH		515	10,729	503	10,479	0,250		
Kenyamanan								

P4	Bagaimana desain serta tingkat kenyamanan kursi?	176	3,667	167	3,479	0,188	105,4%	97,89%
P5	Bagaimana tingkat kebersihan kabin serta sirkulasi udara di dalam kendaraan?	166	3,458	180	3,750	-0,292	92,2%	97,89%
P6	Bagaimana kapasitas penumpang terhadap kenyamanan?	171	3,563	178	3,708	-0,146	96,1%	97,89%
JUMLAH		513	10,688	525	10,938	-0,250		
Biaya								
P7	Apakah harga tiket sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh moda transportasi?	171	3,563	162	3,375	0,188	105,6%	97,68%
P8	Apakah biaya tambahan yang dikenakan, seperti biaya bagasi atau layanan tambahan lainnya, sesuai dengan kualitas layanan yang diterima penumpang (jika ada)?	158	3,292	166	3,458	-0,167	95,2%	97,68%
P9	Bagaimana ketersediaan diskon atau promo yang ditawarkan?	156	3,250	169	3,521	-0,271	92,3%	97,68%
JUMLAH		485	10,104	497	10,354	-0,250		
Waktu Tempuh								
P10	Bagaimana estimasi waktu tempuh perjalanan?	167	3,479	170	3,542	-0,063	98,2%	100,18%
P11	Bagaimana jumlah serta lamanya waktu pemberhentian?	175	3,646	169	3,521	0,125	103,6%	100,18%
P12	Bagaimana tingkat kepadatan lalu lintas pada rute yang dilalui?	160	3,333	162	3,375	-0,042	98,8%	100,18%
JUMLAH		502	10,458	501	10,438	0,021		
Frekuensi dan Fleksibilitas								
P13	Bagaimana jadwal keberangkatan moda transportasi?	170	3,542	171	3,563	-0,021	99,4%	99,39%
P14	Bagaimana ketersediaan armada ketika permintaan penumpang meningkat, seperti pada masa liburan?	173	3,604	169	3,521	0,083	102,4%	99,39%

P15	Bagaimana kemudahan dalam melakukan perubahan atau pembatalan jadwal?	160	3,333	166	3,458	-0,125	96,4 %	99,39 %
JUMLAH		503	10,479	506	10,542	-0,063		
Aksesibilitas								
P16	Bagaimana akses terhadap lokasi terminal atau titik penjemputan?	174	3,625	172	3,583	0,042	101,2 %	101,1 5%
P17	Bagaimana kemudahan menuju lokasi keberangkatan?	178	3,708	174	3,625	0,083	102,3 %	101,1 5%
P18	Bagaimana ketersediaan layanan antar-jemput?	173	3,604	173	3,604	0,000	100,0 %	101,1 5%
JUMLAH		525	10,938	519	10,813	0,125		
Fasilitas Tambahan								
P19	Bagaimana fasilitas hiburan atau Wi-Fi untuk pengguna?	154	3,208	175	3,646	-0,438	88,0 %	90,05 %
P20	Bagaimana ketersediaan snack dan charger/colokan listrik?	163	3,396	177	3,688	-0,292	92,1 %	90,05 %
P21	Bagaimana ketersediaan toilet di dalam kendaraan?	163	3,396	181	3,771	-0,375	90,1 %	90,05 %
JUMLAH		480	10	533	11,104	-1,104		
Keamanan								
P22	Bagaimana pengawasan terhadap barang bawaan penumpang?	173	3,604	169	3,521	0,083	102,4 %	94,07 %
P23	Terlihatkah sistem pengawasan (CCTV)?	160	3,333	171	3,563	-0,229	93,6 %	94,07 %
P24	Apakah tersedia asuransi perjalanan?	151	3,146	175	3,646	-0,500	86,3 %	94,07 %
JUMLAH		484	10,083	515	10,729	-0,646		
Keandalan								
P25	Bagaimana tingkat konsistensi waktu keberangkatan dan kedatangan moda transportasi?	173	3,604	167	3,479	0,125	103,6 %	100,6 0%
P26	Bagaimana responsivitas pihak penyedia terhadap keluhan atau kendala teknis di perjalanan?	165	3,438	169	3,521	-0,083	97,6 %	100,6 0%
P27	Bagaimana layanan bus dapat diandalkan untuk	179	3,729	178	3,708	0,021	100,6 %	100,6 0%

urusan perjalanan lintas
negara?

JUMLAH	517	10,771	514	10,708	0,062
---------------	------------	---------------	------------	---------------	--------------

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Moda

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, pada moda transportasi Bus DAMRI kelas Eksekutif diketahui tingkat kepuasan terendah terdapat pada atribut fasilitas tambahan dengan nilai 9,383, sedangkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada atribut kenyamanan dengan nilai 10,967. Untuk tingkat kepentingan, nilai terendah terdapat pada atribut biaya dengan nilai 10,067, sedangkan tingkat kepentingan tertinggi terdapat pada atribut keandalan dengan nilai 11,333.

Sementara itu, pada moda transportasi Bus DAMRI kelas Royal tingkat kepuasan terendah terdapat pada atribut fasilitas tambahan dengan nilai 10,00, sedangkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada atribut aksesibilitas dengan nilai 10,938. Untuk tingkat kepentingan, nilai terendah terdapat pada atribut biaya dengan nilai 10,354, sedangkan tingkat kepentingan tertinggi terdapat pada atribut fasilitas tambahan dengan nilai 11,104.

Berdasarkan hasil perbandingan kedua moda transportasi, atribut fasilitas tambahan masih menjadi aspek dengan kepuasan terendah (9,383 untuk Eksekutif; 10,00 untuk Royal). Pada Bus DAMRI Eksekutif, kepuasan tertinggi ada pada kenyamanan, sedangkan kepentingan tertinggi pada keandalan. Pada Bus DAMRI Royal, kepuasan tertinggi ada pada aksesibilitas, sementara kepentingan tertinggi justru pada fasilitas tambahan — menunjukkan kesenjangan karena atribut terpenting ini justru memiliki kepuasan terendah.

Secara keseluruhan pada kedua moda transportasi, atribut biaya dianggap paling rendah tingkat kepentingannya sehingga bukan menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sebaiknya difokuskan pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kepuasannya masih rendah, khususnya pada atribut fasilitas tambahan, agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang secara optimal.

Analisis Perhitungan GAP

Berdasarkan hasil perhitungan nilai GAP, setiap moda transportasi memiliki nilai tiap atribut yang bervariasi. Untuk moda transportasi Bus DAMRI Eksekutif, atribut keselamatan memiliki nilai -0,283, kenyamanan 0,167, biaya -0,067, waktu tempuh 0,200, frekuensi dan fleksibilitas -0,667, aksesibilitas -0,183, fasilitas tambahan -1,933, keamanan -1,083, dan keandalan -0,767. Sementara itu, untuk moda Bus DAMRI Royal atribut keselamatan 0,250, kenyamanan -0,250, biaya -0,250, waktu tempuh 0,021, frekuensi dan fleksibilitas -0,063, aksesibilitas 0,125, fasilitas tambahan -1,104, keamanan -0,646, dan keandalan 0,062.

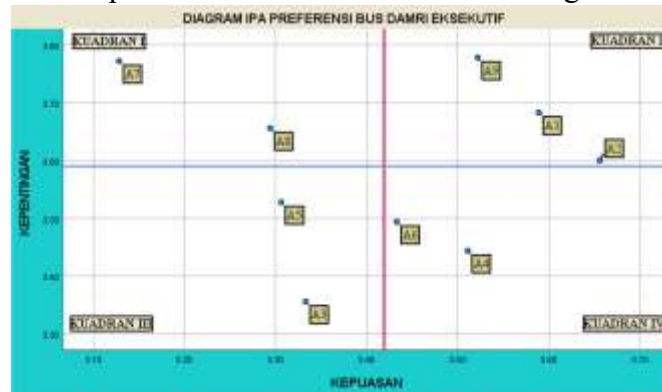
Dari hasil tersebut, meskipun nilai GAP pada moda Bus DAMRI Royal lebih kecil dibandingkan Bus DAMRI Eksekutif, pada kedua moda masih terlihat beberapa atribut yang belum memenuhi harapan dan kenyataan layanan pengguna. Untuk Bus DAMRI Eksekutif, beberapa atributnya seperti frekuensi dan fleksibilitas, fasilitas tambahan, keamanan, dan keandalan. Sementara itu untuk Bus DAMRI Royal seperti fasilitas tambahan dan keamanan. Sehingga pada setiap atribut pada kedua moda yang masih belum memenuhi harapan pengguna perlu difokuskan untuk diperbaiki.

Secara keseluruhan, moda transportasi Bus DAMRI Royal lebih mampu memenuhi harapan pengguna dibandingkan Bus DAMRI Eksekutif. Meskipun begitu, kedua moda transportasi ini dapat menjadi pertimbangan bagi pengelola jasa transportasi, khususnya

pengelola Bus DAMRI, untuk melakukan evaluasi dan perbaikan layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Diagram IPA Preferensi Penumpang

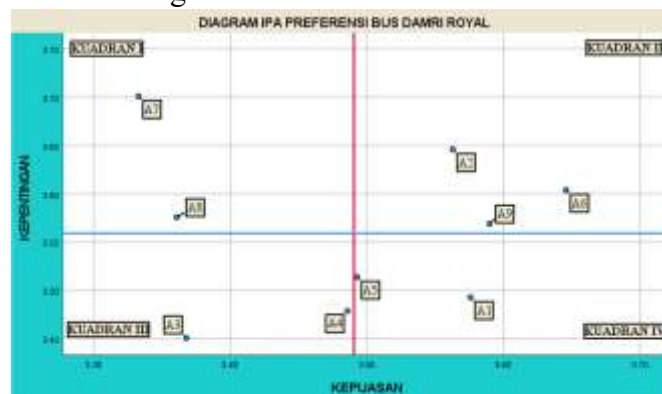
Setelah melakukan pengolahan data, didapatkan hasil diagram IPA preferensi penumpang pada moda transportasi Bus DAMRI Eksekutif sebagai berikut:



Gambar 3. Kuadran IPA Preferensi Penumpang Bus DAMRI Kelas Eksekutif

Sumber: Hasil simulasi penelitian, 2026

Sedangkan hasil diagram IPA preferensi penumpang pada moda transportasi Bus DAMRI Kelas Royal adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Kuadran IPA Preferensi Penumpang Bus DAMRI Kelas Royal

Sumber: Hasil simulasi penelitian, 2026

Setelah dilakukan perhitungan, nilai kepentingan dan kepuasan tiap atribut digunakan untuk menyusun diagram IPA. Pada diagram preferensi Bus DAMRI Eksekutif, atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran I) adalah fasilitas tambahan (A7) dan keamanan (A8). Atribut yang perlu dipertahankan (kuadran II) adalah keselamatan (A1), kenyamanan (A2), dan keandalan (A9). Atribut dengan prioritas rendah (kuadran III) meliputi biaya (A3) dan frekuensi & fleksibilitas (A5). Sementara itu, atribut yang dinilai berlebihan (kuadran IV) adalah waktu tempuh (A4) dan aksesibilitas (A6).

Diagram preferensi pada Bus DAMRI Royal menunjukkan atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran I) adalah fasilitas tambahan (A7) dan keamanan (A8). Atribut yang perlu dipertahankan (kuadran II) adalah kenyamanan (A2), aksesibilitas (A6), dan keandalan (A9). Atribut dengan prioritas rendah (kuadran III) adalah biaya (A3) dan waktu tempuh (A4). Sedangkan atribut yang berlebihan (kuadran IV) yaitu keselamatan (A1) dan frekuensi & fleksibilitas (A5).

Berdasarkan diagram preferensi, baik Bus DAMRI Eksekutif maupun Bus DAMRI Royal memiliki kesamaan terutama pada atribut prioritas utama (kuadran I), yaitu fasilitas tambahan (A7) dan keamanan (A8). Hal ini menunjukkan bahwa kedua jenis moda transportasi tersebut masih perlu meningkatkan aspek fasilitas tambahan dan keamanan karena dinilai penting oleh penumpang, meskipun kinerjanya belum memuaskan.

Pada atribut yang perlu dipertahankan (kuadran II), Bus DAMRI Eksekutif unggul pada keselamatan (A1), kenyamanan (A2), dan keandalan (A9), sedangkan Bus DAMRI Royal unggul pada kenyamanan (A2), aksesibilitas (A6), dan keandalan (A9) — keduanya sudah baik dalam kenyamanan dan keandalan namun berbeda keunggulan pada aspek lain. Untuk atribut prioritas rendah (kuadran III), Bus DAMRI Eksekutif kurang diperhatikan pada biaya (A3) serta frekuensi dan fleksibilitas (A5), sedangkan Bus DAMRI Royal pada biaya (A3) dan waktu tempuh (A4). Adapun atribut yang dinilai berlebihan (kuadran IV) pada Bus DAMRI Eksekutif adalah waktu tempuh (A4) dan aksesibilitas (A6), sementara pada Bus DAMRI Royal adalah keselamatan (A1) serta frekuensi dan fleksibilitas (A5).

Dapat disimpulkan, kedua jenis layanan DAMRI, baik Bus DAMRI kelas Eksekutif maupun Bus DAMRI kelas Royal, perlu memfokuskan peningkatan pada fasilitas tambahan dan keamanan. Sementara itu, atribut yang sudah baik perlu dipertahankan, serta atribut yang berlebihan dapat dievaluasi agar penggunaan layanan transportasi lebih efisien.

Simulasi Penelitian

Simulasi penelitian merupakan metode analisis untuk merepresentasikan kondisi nyata dalam suatu model guna menguji skenario tertentu serta memprediksi dampak perubahan variabel (Sargent, 2010), sehingga dapat menggambarkan proyeksi pengembangan layanan secara sistematis di masa mendatang.

Setelah didapatkan hasil diagram IPA preferensi penumpang pada moda transportasi Bus DAMRI Eksekutif dan Bus DAMRI Royal, berikut simulasi yang dilakukan:

a. Tahap Pertama

Pada tahap pertama, dilakukan simulasi peningkatan atribut kuadran I, yaitu A7 (fasilitas tambahan) dan A8 (keamanan), dengan meningkatkan nilai kuesioner kepuasan dan kepentingan pada kedua moda transportasi.

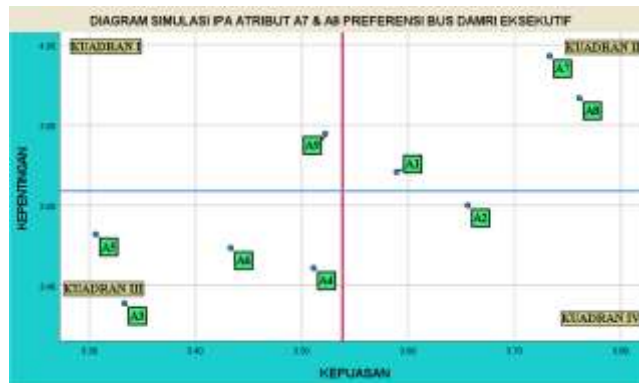
Pada Bus DAMRI Eksekutif, atribut A7 dan A8 tidak lagi menjadi prioritas perbaikan dan bergeser ke kategori yang harus dipertahankan. Atribut A1 (keselamatan) dan A2 (kenyamanan) tetap berada pada kuadran kinerja baik, sedangkan A3 (biaya) dan A5 (frekuensi dan fleksibilitas) tetap di kuadran III. Atribut A4 (waktu tempuh) dan A6 (aksesibilitas) berpindah dari kuadran IV ke kuadran III (prioritas rendah), sementara A9 (keandalan) justru menurun dari kuadran II ke kuadran I yang harus ditingkatkan.

Tabel 3. Simulasi Peningkatan Atribut A7 & A8 Preferensi Bus DAMRI Eksekutif

Atribut	Kuadran (Awal)	X (Awal)	Y (Awal)	Kuadran (Simulasi)	X (Simulasi)	Y (Simulasi)
A1 (Keselamatan)	II	3,589	3,683	II	3,589	3,683
A2 (Kenyamanan)	II	3,656	3,600	IV	3,656	3,600
A3 (Biaya)	III	3,333	3,356	III	3,333	3,356
A4 (Waktu Tempuh)	IV	3,511	3,444	III	3,511	3,444
A5 (Frekuensi & Fleksibilitas)	III	3,306	3,528	III	3,306	3,528
A6 (Aksesibilitas)	IV	3,433	3,494	III	3,433	3,494
A7 (Fasilitas Tambahan)	I	3,128	3,772	II	3,733	3,972
A8 (Keamanan)	I	3,294	3,656	II	3,761	3,867

A9 (Keandalan)	II	3,522	3,778	I	3,522	3,778
----------------	----	-------	-------	---	-------	-------

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026



Gambar 5. Simulasi Peningkatan Atribut A7 & A8 Preferensi Bus DAMRI Eksekutif

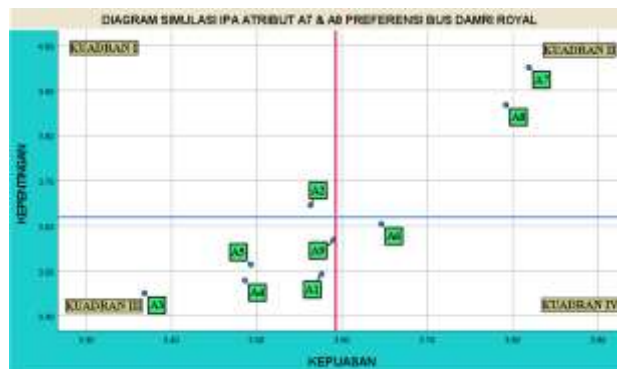
Sumber: Hasil simulasi penelitian, 2026

Pada Bus DAMRI Royal, atribut A7 dan A8 bergeser dari kuadran I ke kuadran II sehingga memenuhi harapan pengguna. Atribut A3 (biaya) dan A4 (waktu tempuh) tetap berada pada kuadran III. Atribut A1 (keselamatan), A5 (frekuensi dan fleksibilitas), dan A9 (keandalan) berpindah dari kuadran kinerja baik ke kuadran III, sedangkan A2 (kenyamanan) menurun dari kuadran II ke kuadran I yang harus ditingkatkan.

Tabel 4. Simulasi Peningkatan Atribut A7 & A8 Preferensi Bus DAMRI Royal

Atribut	Kuadran (Awal)	X (Awal)	Y (Awal)	Kuadran (Simulasi)	X (Simulasi)	Y (Simulasi)
A1 (Keselamatan)	IV	3,576	3,493	III	3,576	3,493
A2 (Kenyamanan)	II	3,563	3,646	I	3,563	3,646
A3 (Biaya)	III	3,368	3,451	III	3,368	3,451
A4 (Waktu Tempuh)	III	3,486	3,479	III	3,486	3,479
A5 (Frekuensi & Fleksibilitas)	IV	3,493	3,514	III	3,493	3,514
A6 (Aksesibilitas)	II	3,646	3,604	IV	3,646	3,604
A7 (Fasilitas Tambahan)	I	3,333	3,701	II	3,819	3,951
A8 (Keamanan)	I	3,361	3,576	II	3,792	3,868
A9 (Keandalan)	II	3,590	3,569	III	3,590	3,569

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026



Gambar 6. Simulasi Peningkatan Atribut A7 & A8 Preferensi Bus DAMRI Royal

Sumber: Hasil simulasi penelitian, 2026

b. Tahap Kedua

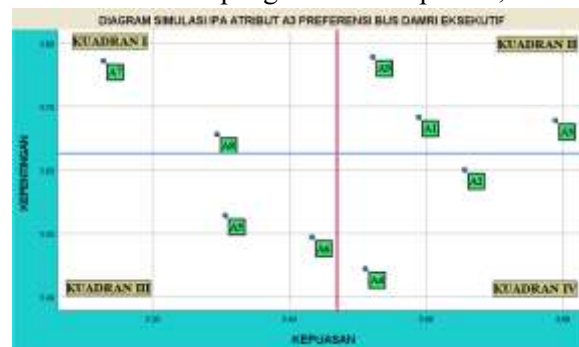
Pada tahap kedua, simulasi difokuskan pada atribut A3 (biaya) di kuadran III, dengan meningkatkan nilai kepuasan dan kepentingan pada kedua moda transportasi.

Pada Bus DAMRI Eksekutif, atribut A3 (biaya) berpindah dari kuadran III ke kuadran II. Pergeseran ini tidak mengganggu atribut A1 (keselamatan), A2 (kenyamanan), dan A9 (keandalan) yang tetap berada pada kuadran optimal (I dan IV). Atribut A7 (fasilitas tambahan) dan A8 (keamanan) tetap berada di kuadran I, menandakan kebutuhan utama pengguna tetap pada peningkatan kedua atribut tersebut.

Tabel 5. Simulasi Peningkatan Atribut A3 Preferensi Bus DAMRI Eksekutif

Atribut	Kuadran (Awal)	X (Awal)	Y (Awal)	Kuadran (Simulasi)	X (Simulasi)	Y (Simulasi)
A1 (Keselamatan)	II	3,589	3,683	II	3,589	3,683
A2 (Kenyamanan)	II	3,656	3,600	IV	3,656	3,600
A3 (Biaya)	III	3,333	3,356	II	3,789	3,678
A4 (Waktu Tempuh)	IV	3,511	3,444	IV	3,511	3,444
A5 (Frekuensi & Fleksibilitas)	III	3,306	3,528	III	3,306	3,528
A6 (Aksesibilitas)	IV	3,433	3,494	III	3,433	3,494
A7 (Fasilitas Tambahan)	I	3,128	3,772	I	3,128	3,772
A8 (Keamanan)	I	3,294	3,656	I	3,294	3,656
A9 (Keandalan)	II	3,522	3,778	II	3,522	3,778

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026



Gambar 7. Simulasi Peningkatan Atribut A3 Preferensi Bus DAMRI Eksekutif

Sumber: Hasil simulasi penelitian, 2026

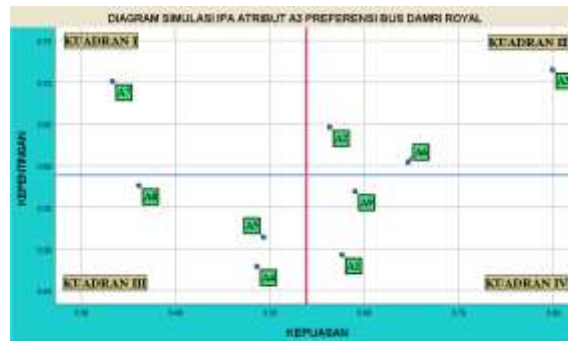
Pada Bus DAMRI Royal, atribut A3 (biaya) bergeser dari kuadran III ke kuadran II. Atribut A2 (kenyamanan) dan A6 (aksesibilitas) tetap di kuadran II, menunjukkan konsistensi kualitas layanan. Atribut A7 (fasilitas tambahan) tetap di kuadran I sebagai prioritas utama, sedangkan A8 (keamanan) bergeser dari kuadran I ke kuadran III akibat pengaruh peningkatan A3.

Tabel 6. Simulasi Peningkatan Atribut A3 Preferensi Bus DAMRI Royal

Atribut	Kuadran (Awal)	X (Awal)	Y (Awal)	Kuadran (Simulasi)	X (Simulasi)	Y (Simulasi)
A1 (Keselamatan)	IV	3,576	3,493	IV	3,576	3,493
A2 (Kenyamanan)	II	3,563	3,646	II	3,563	3,646
A3 (Biaya)	III	3,368	3,451	II	3,799	3,715
A4 (Waktu Tempuh)	III	3,486	3,479	III	3,486	3,479
A5 (Frekuensi & Fleksibilitas)	IV	3,493	3,514	III	3,493	3,514
A6 (Aksesibilitas)	II	3,646	3,604	II	3,646	3,604
A7 (Fasilitas Tambahan)	I	3,333	3,701	I	3,333	3,701
A8 (Keamanan)	I	3,361	3,576	III	3,361	3,576

A9 (Keandalan)	II	3,590	3,569	IV	3,590	3,569
----------------	----	-------	-------	----	-------	-------

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026



Gambar 8. Simulasi Peningkatan Atribut A3 Preferensi Bus DAMRI Royal

Sumber: Hasil simulasi penelitian, 2026

c. Tahap Ketiga

Pada tahap ketiga, dilakukan simulasi gabungan pada kuadran I dan III, yaitu atribut A7 (fasilitas tambahan), A8 (keamanan), dan A3 (biaya), setelah sebelumnya ditingkatkan secara terpisah.

Pada Bus DAMRI Eksekutif, atribut A7 dan A8 bergeser dari kuadran I ke kuadran II, begitu juga A3 (biaya) dari kuadran III ke kuadran II, menandakan peningkatan kinerja berhasil meningkatkan kepuasan dan kepentingan pengguna. Atribut A4 (waktu tempuh) dan A6 (aksesibilitas) bergeser dari kuadran IV ke kuadran III (prioritas masih rendah). Atribut A9 (keandalan) justru menurun dari kuadran II ke kuadran I yang harus menjadi fokus prioritas utama. Dengan demikian, metode IPA berfungsi tidak hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga instrumen perencanaan peningkatan kualitas layanan Bus DAMRI Eksekutif.

Tabel 7. Simulasi Peningkatan Kuadran I dan Kuadran III Preferensi Bus DAMRI Eksekutif

Atribut	Kuadran (Awal)	X (Awal)	Y (Awal)	Kuadran (Simulasi)	X (Simulasi)	Y (Simulasi)
A1 (Keselamatan)	II	3,589	3,683	II	3,589	3,683
A2 (Kenyamanan)	II	3,656	3,600	IV	3,656	3,600
A3 (Biaya)	III	3,333	3,356	II	3,789	3,678
A4 (Waktu Tempuh)	IV	3,511	3,444	III	3,511	3,444
A5 (Frekuensi & Fleksibilitas)	III	3,306	3,528	III	3,306	3,528
A6 (Aksesibilitas)	IV	3,433	3,494	III	3,433	3,494
A7 (Fasilitas Tambahan)	I	3,128	3,772	II	3,733	3,972
A8 (Keamanan)	I	3,294	3,656	II	3,761	3,867
A9 (Keandalan)	II	3,522	3,778	I	3,522	3,778

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026



Gambar 9. Simulasi Peningkatan Kuadran I dan Kuadran III Preferensi Bus DAMRI Eksekutif

Sumber: Hasil simulasi penelitian, 2026

Pada Bus DAMRI Royal, tidak ada pergeseran pada kuadran I, menandakan peningkatan yang dilakukan berhasil memenuhi ekspektasi pengguna. Beberapa atribut berpindah ke kuadran III, yaitu A2 (kenyamanan), A9 (keandalan), A1 (keselamatan), dan A5 (frekuensi dan fleksibilitas), yang sebelumnya berada di kuadran II dan IV. Hasil ini membuktikan bahwa fokus pada atribut berkepentingan tinggi mampu meningkatkan kepuasan pengguna, sekaligus menjadi alat pengambilan keputusan strategis bagi peningkatan layanan Bus DAMRI Royal.

Tabel 8. Simulasi Peningkatan Kuadran I dan Kuadran III Preferensi Bus DAMRI Royal

Atribut	Kuadran (Awal)	X (Awal)	Y (Awal)	Kuadran (Simulasi)	X (Simulasi)	Y (Simulasi)
A1 (Keselamatan)	IV	3,576	3,493	III	3,576	3,493
A2 (Kenyamanan)	II	3,563	3,646	III	3,563	3,646
A3 (Biaya)	III	3,368	3,451	II	3,799	3,715
A4 (Waktu Tempuh)	III	3,486	3,479	III	3,486	3,479
A5 (Frekuensi & Fleksibilitas)	IV	3,493	3,514	III	3,493	3,514
A6 (Aksesibilitas)	II	3,646	3,604	IV	3,646	3,604
A7 (Fasilitas Tambahan)	I	3,333	3,701	II	3,819	3,951
A8 (Keamanan)	I	3,361	3,576	II	3,792	3,868
A9 (Keandalan)	II	3,590	3,569	III	3,590	3,569

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026



Gambar 10. Simulasi Peningkatan Kuadran I dan Kuadran III Preferensi Bus DAMRI Royal

Sumber: Hasil simulasi penelitian, 2026

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan preferensi penumpang pada Bus DAMRI kelas Eksekutif dan Royal rute Pontianak-Kuching, kedua layanan telah memenuhi sebagian besar kebutuhan dasar pengguna, terutama pada aspek kenyamanan, keandalan, dan aksesibilitas,

meskipun responden yang didominasi usia produktif 20-30 tahun berpendidikan sarjana/magister dengan tujuan wisata cenderung memiliki ekspektasi tinggi. Fasilitas tambahan dan keamanan menunjukkan kepuasan rendah namun kepentingan tinggi, sehingga menjadi prioritas utama peningkatan, sedangkan biaya memiliki kepentingan rendah karena pengguna lebih mengutamakan kualitas layanan. Analisis GAP menegaskan fasilitas tambahan, keamanan, frekuensi dan fleksibilitas, serta keandalan masih bernilai negatif pada kedua moda, dengan Bus DAMRI Royal menunjukkan GAP lebih kecil sehingga lebih mendekati harapan pengguna. Simulasi peningkatan pada atribut prioritas utama terbukti mampu menggeser posisi atribut ke kuadran lebih baik dan memengaruhi atribut lain, menegaskan sifat dinamis sistem pelayanan transportasi. Disarankan agar manajemen DAMRI memprioritaskan investasi pada fasilitas tambahan (hiburan/Wi-Fi, snack, charger, toilet) dan sistem keamanan (CCTV, asuransi perjalanan), sambil mempertahankan kualitas kenyamanan, keandalan, dan aksesibilitas guna mendukung kebijakan transportasi lintas negara yang berkelanjutan pada rute Pontianak-Kuching.

REFERENSI

- Ayu Retnoningtyas, D. A., & Handayani, K. D. M. E. (2021). Kajian Preferensi Angkutan Umum di Kota Kediri dengan Pendekatan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik ITS*, 9(2), E186–E192.
- Cruz, A. Da. (2018). Analisis Biaya Pemilihan Moda Transportasi untuk Perjalanan Menuju Kampus. *E.Journal UAJY*, 42(4), 1. <https://e-journal.uajy.ac.id/15491/>
- Fricilia, M., & Nugroho, R. A. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Sekolah di Jakarta Timur Metode GAP Analysis dan IPA. 21(1).
- Hadi, S. (2004). Sutrisno Hadi, Metodologi Research 2. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Hartanto, B. D. (2019). Analisis Kepuasan Penumpang dan Finansial pada Kinerja Pelayanan ALBN Perum Damri. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 20(2), 75–82.
- Hurint, K. V. W. (2017). Analisis Biaya Pemilihan Moda Transportasi untuk Perjalanan Kerja (Studi Kasus: Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur, NTT). 167–186.
- Ilham, J. (2020). Perum DAMRI Sebagai Penyedia Transportasi Umum Masyarakat Kota Jambi 2000-2018.
- Mato. (2025). Rute Damri Pontianak-Kuching Jadi Favorit Masyarakat Perjalanan Lintas Negara. *Mobilkomersial.Com*. <https://mobilkomersial.com/2025/05/23/rute-damri-pontianak-kuching-jadi-favorit-masyarakat-perjalanan-lintas-negara/>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2026). Standar Kegiatan Usaha dan/atau Standar Produk/Jasa pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi.
- Miro, F. (2005). Perencanaan Transportasi. *Journal of Regional and City Planning*, 27(1), 25–33. <https://doi.org/10.5614/jrcp.2016.27.1.3>
- Nugroho, R. A., & Santoso, E. B. (2019). Preferensi Pemilihan Moda Transportasi oleh Wisatawan Domestik di Kota Surakarta. 15. <https://doi.org/10.20961/region.v15i1.24384>
- Nur, N. K., Rangan, P. R., & Mahyuddin. (2021). Sistem Transportasi Udara (Vol. 1, Issue 69).
- Ortúzar, J. de D., & Willumsen, L. G. (2011). *Modelling Transport*. A John Wiley and Sons, Ltd. <https://doi.org/10.1002/9781119993308>
- Purwaningtyas, R., Silaningsih, E., Maharani, W. D., Hardiansyah, A., & Amelia, R. (2025). Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Restoran Solaria.

- Ristianti, & Galuh, D. (2025). Analisis Perbandingan Preferensi Penumpang pada Moda Transportasi Travel dengan Bus AKAP (Rute Serang-Bandung). 6–8.
- Rodrigue, J. P. (2020). The Geography of Transport Systems. <https://doi.org/10.4324/9781003343196>
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. 8(3).
- Sargent, R. G. (2010). Verification and Validation of Simulation Models. 166–183.
- Simatupang, T. (2022). Pemilihan Moda Transportasi Bus Malam dan Pesawat Udara dari Makassar ke Tana Toraja.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Sulistyorini. (2014). Analisis Faktor Pemilihan Moda Transportasi Pada Mahasiswa Menuju Kampus Di Jalan Zainal Abidin Pagar Alam. Jurnal Momen Teknik Sipil, 6(2), 116. <https://doi.org/10.35194/momen.v6i02.3406>
- Tamin, O. Z. (2008). Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi. Institut Teknologi Bandung.
- Ukapoka, M. (2018). Analisis Pemilihan Moda Trans Jogja dan Kendaraan Pribadi dengan Menggunakan LIMDEP. 52–109.
- Wakari, V. V., Rogi, O. H. A., & Makarau, V. H. (2019). Daya Dukung Layanan Angkot Berdasarkan Jarak Jangkauan Masyarakat Terhadap Jalur Trayek di Kota Manado. Jurnal Spasial, 6(3), 554–560. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/spasial/article/view/25472>
- Yuniarti, D. (2020). Pengaruh Meningkatnya Arus Transportasi Sambas-Kuching Melalui Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Terhadap Pendapatan Daerah Kabupaten Sambas. Cross-Border, 3(2), 317–337.