

ABSTRAK

Jabodetabek *Residence Connexion* merupakan layanan angkutan umum bus yang disediakan oleh Perum PPD di Jabodetabek terutama untuk trayek di Kota Cikarang, Kabupaten Bekasi yaitu Jababeka – Blok M dan Jababeka – Kota. Akibat dari kondisi pandemi yang terjadi saat ini mengakibatkan terdapat kebijakan *physical distancing* pada angkutan umum sehingga mempengaruhi layanan operasional pada rute tersebut. Dengan melihat kondisi tersebut dapat mengakibatkan pelayanan yang diberikan menurun kepada penumpang sehingga memungkinkan penumpang dapat beralih ke moda transportasi jenis lain untuk melakukan perjalanannya.

Pelayanan yang diberikan berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS dan *Customer Satisfication Index* (CSI) dari pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada penumpang Angkutan Jabodetabek *Residence Connexion*.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dari keenam variabel pelayanan diperoleh persamaan regresi untuk trayek Jababeka – Kota yaitu $Y = 17,620 + 0,042X_1 + 0,375X_2 + 0,302X_3 + 0,061X_4 + 0,082X_5 + 0,042X_6$. Sedangkan dari hasil analisis *Customer Satisfication Index*, nilai yang diperoleh sebesar 57% yang berarti penumpang cukup puas dengan pelayanan di dalam Angkutan Jabodetabek *Residence Connexion*. Selanjutnya untuk hasil analisis regresi linier berganda dari keenam variabel pelayanan diperoleh persamaan regresi untuk trayek Jababeka – Blok M yaitu $Y = 18,373 + 0,035X_1 + 0,365X_2 + 0,298X_3 + 0,040X_4 + 0,085X_5 + 0,030X_6$. Sedangkan dari hasil analisis *Customer Satisfication Index*, nilai yang diperoleh sebesar 58% yang berarti penumpang cukup puas dengan pelayanan di dalam Angkutan Jabodetabek *Residence Connexion*.

Kata Kunci : Angkutan Jabodetabek *Residence Connexion*, Regresi Linier Berganda, *Customer Satisfication Index* (CSI).

ABSTRACT

Jabodetabek Residence Connexion is a public bus transportation service provided by Perum PPD in Jabodetabek, especially for routes in Cikarang City, Bekasi Regency, namely Jababeka – Blok M and Jababeka – Kota. As a result of the current pandemic conditions, there is a physical distancing policy on public transportation that affects operational services on these routes. By looking at these conditions, it can cause the services provided to decrease to passengers so as to allow passengers to switch to other types of transportation to make their trips.

The services provided are guided by the Regulation of the Minister of Transportation Number 29 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People with Public Motorized Vehicles on Routes. The data processing in this study used multiple linear regression methods with the help of SPSS applications and the Customer Satisfaction Index (CSI) from data collection carried out by distributing questionnaires to passengers of Jabodetabek Transportation Residence Connexion.

Based on the results of multiple linear regression analysis of the six service variables, the regression equation for the Jababeka – Kota route is obtained, namely $Y = 17,620 + 0,042X_1 + 0,375X_2 + 0,302X_3 + 0,061X_4 + 0,082X_5 + 0,042X_6$. Meanwhile, from the analysis of the Customer Satisfaction Index, the value obtained is 57%, which means that passengers are quite satisfied with the services in the Jabodetabek Transportation Residence Connexion. Furthermore, for the results of multiple linear regression analysis of the six service variables, the regression equation for the Jababeka – Blok M route is obtained, namely $Y = 18,373 + 0,035X_1 + 0,365X_2 + 0,298X_3 + 0,040X_4 + 0,085X_5 + 0,030X_6$. Meanwhile, from the analysis of the Customer Satisfaction Index, the value obtained is 58%, which means that passengers are quite satisfied with the services in the Jabodetabek Transportation Residence Connexion.

Keywords : Transportation Jabodetabek Residence Connexion, Multiple Linear Regression, Customer Satisfaction Index (CSI).