

## ABSTRAK

Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway (APTB) Rute Ciputat - Kota, Nama : Feby Hari Wibowo, NIM : 41109010003, Dosen Pembimbing : Ir. Sylvia Indriani, MT.

Bus APTB tersedia untuk menghubungkan penumpang dari Ciputat menuju Kota dan sebaliknya. PO BIANGLALA sebagai pengelola utama memiliki kebijakan-kebijakan untuk menentukan standart kinerja serta pelayanan yang memuaskan penumpang serta sesuai dengan SPM Ditjen Perhubungan Darat. Oleh karena itu perlu dikaji ulang mengenai kinerja dan pelayanan terhadap penumpang, agar terpenuhinya kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PO BIANGLALA.

Untuk melakukan evaluasi kinerja dan tingkat pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus APTB rute Ciputat - Kota ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan datanya dengan jumlah responden 50 penumpang, untuk mendapatkan data primer dilakukan dengan cara melakukan survey lapangan berupa questioner dan pengamatan di dalam bus. Sedangkan data sekunder diperoleh dari PO BIANGLALA. Metode analisis yang digunakan analisa kuadran dan uji statistiknya *chi-square*.

Responden yang menyatakan puas dan terpenuhi sesuai persepsi sebesar 98,7% lebih besar dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang puas dan kurang terpenuhi sebesar 1,3% terhadap kinerja yang diberikan Bus APTB rute Ciputat - Kota. Dan responden yang menyatakan tingkat pelayanan penting untuk ditingkatkan dengan persentase kepentingan sebesar 99,2% jauh lebih besar dibandingkan dengan responden yang merasa tidak penting pelayanan ditingkatkan dengan persentase 0,8% terhadap kinerja yang diberikan Bus APTB rute Ciputat - Kota. Parameter yang perlu diperbaiki yaitu kuadran A merupakan hanya satu saja ho nya yang diterima jadi perlu perbaikan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Untuk meningkatkan pelayanan Bus APTB rute Ciputat - Kota, perlu penambahan armada bus cadangan dan memperbaiki fasilitas-fasilitas sehingga penumpang mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci : *Pelayanan, Bus APTB, PO BIANGLALA.*