

ABSTRAK

Judul : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus DAMRI Bandara (Rute Lebak Bulus - Bandara Soekarno Hatta), Nama : Agung Cahyo Saputro, NIM : 41108110074, Dosen Pembimbing : Ir. Zainal Arifin, MT.

Bus DAMRI Bandara tersedia untuk menghubungkan penumpang dari Bandara Soekarno Hatta menuju pusat kota, termasuk ke terminal (Lebak Bulus), stasiun, dan sebaliknya. Perum DAMRI sebagai pengelola utama memiliki kebijakan-kebijakan untuk menentukan standar kinerja serta pelayanan yang mampu 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 Perum DAMRI.

Untuk melakukan evaluasi kinerja dan tingkat pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus DAMRI rute Lebak Bulus - Bandara Soekarno Hatta ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan datanya. Untuk mendapatkan data primer dilakukan dengan cara melakukan survey lapangan berupa questioner dan pengamatan di dalam bus. Sedangkan data sekunder di dapat dari Perum DAMRI. Data-data yang di dapat digunakan untuk menganalisis kinerja serta pelayanan terhadap kepuasan.

Hasil analisis data kinerja didapatkan kinerja operasional bus DAMRI berdasarkan indikator SPM Ditjen Perhubungan Darat adalah "Baik" dan hal ini sesuai dengan hasil evaluasi kinerja di lapangan. Untuk tingkat pelayanan terhadap kepuasan penumpang, di dapat kesimpulan bahwa hasil untuk tingkat kepuasan/kinerja adalah "Baik" dan tingkat kepentingan adalah "Sangat Penting".

Untuk meningkatkan pelayanan Bus DAMRI Bandara rute Lebak Bulus Bandara Soekarno Hatta, perlu penambahan armada bus cadangan dan memperbaiki fasilitas-fasilitas sehingga penumpang mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci : *Pelayanan, DAMRI*