

## **ABSTRAK**

Skripsi ini membahas tentang kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan umum C10 Trayek Cengkareng - Pondok Bahar PP. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 100 orang responden yang merupakan pengguna angkutan umum C10 Trayek Cengkareng-Pondok Bahar PP. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah dengan analisis faktor.

Hasil analisis faktor menyatakan bahwa dari 10 variabel yang diteliti dapat direduksi menjadi hanya tiga faktor. Faktor 1 diberi nama faktor keamanan, yang terdiri dari variabel sopan santun pengemudi, kemampuan pengemudi untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan lalu lintas, keamanan penumpang dalam menggunakan angkutan umum C10, dan pengemudi memberikan pelayanan kepada semua penumpang. Faktor 2 diberi nama faktor ketertarikan, yang terdiri dari variabel jenis mobil C10 beragam dan banyak jumlahnya, ketepatan rute perjalanan, dan pengemudi memberikan perhatian secara personal kepada penumpang. Faktor 3 diberi nama faktor kenyamanan, yang terdiri dari variabel kondisi fisik mobil C10 memadai sehingga membuat penumpang merasa nyaman, waktu tempuh perjalanan, dan kecakapan pengemudi dalam mengemudikan dengan baik. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan pada perusahaan selain yang bergerak pada jasa angkutan umum dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : kepuasan konsumen, jasa angkutan umum.